

**PENGARUH PENDIDIKAN PEMAKAI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA OLEH MAHASISWA FAKULTAS
HUKUM ANGKATAN 2016 DI UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA INDRALAYA**



SKRIPSI

Oleh:

DWI JUWITA
NIM: 1544400024

Diajukan

untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
dalam Ilmu Perpustakaan

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

NOMOR :B-1771/Un.09 /IV.1/PP.01/09/2018

SKRIPSI

PENGARUH PENDIDIKAN PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OLEH
MAHASISWA FAKULTAS HUKUM ANGGARAN 2016 DI UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA INDRALAYA

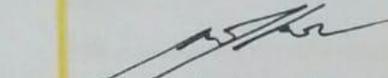
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

DWIJUWITA
NIM. 1544400024

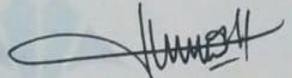
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 30 Juli 2018

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

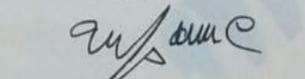
Ketua Dewan Penguji


Drs. Masyhur, M. Ag., Ph.D
NIP. 19671211 199403 1 002

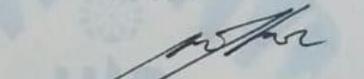
Sekretaris


Misroni, S.Pd.I., M.Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

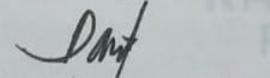
Pembimbing I


Dr. Nyimas Umi Kalsum, M.Hum
NIP. 19750715 200710 2 003

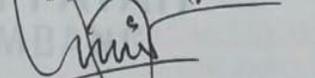
Penguji I


Drs. Masyhur, M. Ag., Ph.D
NIP. 19671211 199403 1 002

Pembimbing II

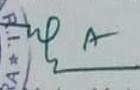

Dadang, S. Ag., S. IPI., M.Pd.I
NIP. 19750502 200312 1 004

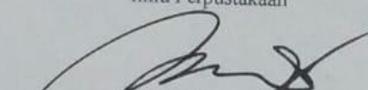
Penguji II


Ahmad Wahidi, S. Ag., SIP., M.Pd.I
NIP. 19701123 199803 1 005

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

Tanggal, 13 September 2018


Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora

Dr. Nur Huda, M. Ag., M. A.
NIP. 19760114 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 : Dwi Juwita

Nim : 1544400024

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

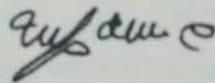
Yang berjudul "PENGARUH PENDIDIKAN PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OLEH MAHASISWA FAKULTAS HUKUM ANGKATAN 2016 DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SIKWJAYA INDRALAYA"

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

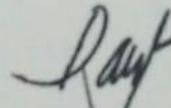
Pada Tanggal, 27 April 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Nyimas Umi Kalsum, M.Hum
NIP.19750715 200710 2 003



Dadang S. Ag., S.IPL., M.Pd.I
NIP. 19750502 200312 1 004

NOTA DINAS

Perihal: Skripsi Saudari
Dwi Juwita

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

Di-

Tempat

Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **"PENGARUH PENDIDIKAN PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OLEH MAHASISWA FAKULTAS HUKUM ANGKATAN 2016 DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA INDRALAYA"** yang disusun oleh:

Nama : Dwi Juwita

NIM : 1544400024

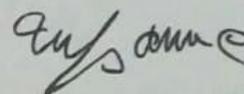
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan dalam Prodi Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Palembang, 27 April 2018

Pembimbing I,



Dr. Nyimas Umi Kalsum, M.Hum

NIP.19750715 200710 2 003

NOTA DINAS

Perihal: Skripsi Saudari
Dwi Juwita

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

Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“PENGARUH PENDIDIKAN PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OLEH MAHASISWA FAKULTAS HUKUM ANGKATAN 2016 DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA INDRALAYA”** yang disusun oleh:

Nama : Dwi Juwita

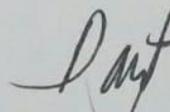
NIM : 1544400024

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan dalam Prodi Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Palembang, 27 April 2018
Pembimbing II,



Dadang. S. Ag., S.IPL., M.Pd.I
NIP. 19750502 200312 1 004

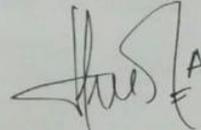
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Juwita
NIM : 1544400024
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : "Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna
oleh Mahasiswa Fakultas Hukum Angkatan 2016 di UPT
Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya"

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat hasil karya sendiri bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Palembang, 16 Mei 2018



Dwi Juwita
NIM. 1544400024

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila ditemukan hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 30 Juli 2018
Yang menyatakan,



Dwi Juwita
NIM.1544400024

PERSETUJUAN PUBLIKASI

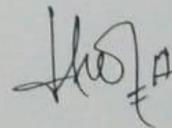
Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Juwita
NIM : 1544400024
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti *Non-Eksclusive (Exsclusive Royalty Free Right)* atas karya saya yang berjudul "**Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna oleh Mahasiswa Fakultas Hukum Angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya**", beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksclusive* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, 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 : 30 Juli 2018
Yang menyatakan



Dwi Juwita
NIM.1544400024

MOTO DAN PERSEMBAHAN

"HARGAI HASIL JERIPAYA YANG SEDIKIT UNTUK YANG LEBIH BESAR"

(Dwi Juwita 1544400024)
Ilmu Perpustakaan 2012

Hasil karya ini akanku dedikasikan kepada:

- ❖ Terima kasih kepada Tuhanku: Allah SWT yang telah memberi kesabaran dan kebarokahan atas kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Untuk malaikat tanpa sayapku Ayahanda Sapri.S dan ibundaku Kore'ah S.Pd yang selalu menyayangiku, terima kasih banyak atas do'a, motivasi, bantuan moral dan materiil selama ini.
- ❖ Saudara-saudaraku tersayang: M.Eko Apriansyah S.Kep, M.Iqbal Ghifari, Desi Triyeni, Sepupu-sepupuku dan keluarga besar ku baik di Palembang maupun di Lubuk Linggau.
- ❖ Serta untuk sahabat-sahabat seperjuangan kelas 12-Pus-A terutama Ade Mustika, Dhea Alpionika, Dinny Septiana, Dwi Endah, Evi Wulandari Terima kasih untuk kebersamaannya dan semangat yang luar biasa kepadaku.
- ❖ Almamaterku tercinta Uiniversitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

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 I Ilmu Perpustakaan. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna oleh Mahasiswa Fakultas Hukum Angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.**

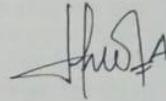
Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk semua yang telah membantu. Pada kesempatan ini Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi M.A.,Ph.D, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag.,MA selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
3. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum selaku Wakil Dekan I, Ibu Betty, M.Ag selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dolla Sobari, M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Yanto, M.Hum.,M.IP selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan yang selalu memberikan semangat dan telah berkontribusi untuk jurusan ilmu perpustakaan.

5. Bapak Misroni,S.Pd.,M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan yang mempermudah dalam urusan akademik.
6. Ibu Dr.Nyimas Umi Kalsum,M.Hum selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan masukan yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dadang,S.Ag.,S.IPL.,M.Pd.I selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu untuk membimbing memberikan saran dan masukan yang sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Elfi Moralita,SS selaku kepala perpustakaan, Ibu Novita Olivien, M.Hum beserta staf UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam melengkapi data penelitian.
9. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
10. Kedua Orang Tua dan Saudara/i ku yang tak henti mendoakan dan selalu memberikan nasihat yang berguna serta selalu sabar.
11. Sahabat-sahabatku, Ade Mustika, Ami Rizka, Dhea Alpionika, Dinny Septiana, Dwi Endah, dan Evi Wulandari yang selalu memberikan dukungan, semangat dan kesabaran membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012 khususnya untuk kelas 12 Pus A (Ilmu Perpustakaan) yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. 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.

Palembang, 16 Mei 2018



Dwi Juwita
NIM. 154440024

ABSTRAK

Nama : Dwi Juwita
Nim : 1544400024
Fakultas : Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna oleh Mahasiswa Fakultas Hukum Angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya
xix +97 halaman+lampiran

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna oleh Mahasiswa Fakultas Hukum Angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna oleh mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 dan untuk mengetahui pengaruh pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, observasi, dan dokumentasi. Adapun sampel yang diambil sebanyak 25 responden atau 10% dari populasi yang berjumlah \pm 250 dari keseluruhan dengan menggunakan teknik *random sampling*.

Bedasarkan Hasil Penelitian bahwa pengaruh pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya tergolong dalam kategori sedang, adapun pengaruh antara pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna berjumlah 0,686 hal ini ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 47% (11 mahasiswa dari 25 responden) dan sisanya 53% (14 mahasiswa dari 25 responden). Artinya ada faktor lain dalam kepuasan pengguna selain kegiatan pendidikan pemakai.

Kata kunci: *Pengaruh, Pendidikan Pemakai, dan Kepuasan Pengguna*

ABSTRACT

Name : Dwi Juwita
Nim : 1544400024
Study Program/Year : Library Science/2018
Thesis Tettle : Effect of User Education on User Satisfaction by
Student of Faculty of Laws of Force 2016 at UPT
Library of Sriwijaya University Indralaya
xx + 97 pages + attachments

This study examined the Influence of user education on user satisfaction in law faculty students of Force 2016 at the UPT of Sriwijaya University Indralaya Library. This study aims to determine the user education on user satisfaction at the UPT of the Sriwijaya University Indralaya Library, knowing the level of user satisfaction by Law Faculty students of 2016 and knowing the effect of user education on user satisfaction at the Sriwijaya University Indralaya Library.

The method used is a quantitative approach, with data collection techniques used are questionnaires, observations, and documentation. The samples taken were 25 respondents or 10% of \pm 250 total population amounted of the by using random sampling technique.

Research studys showed that the influence of user education on user satisfaction at the UPT Library of Sriwijaya University Indralaya is classified as medium, as for the influence of user education on user satisfaction amounted to 0.686 this is indicated by the coefficient of determination of 47% (11 students from 25 respondents) and the rest 53% (14 students from 25 respondents). This means that there are other factors in user satisfaction in addition to user education activities

Keywords: *Influence, User Education, and User Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan dan Batasan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.4 Tinjauan Pustaka	11
1.5 Kerangka Teori	13
1.6 Metodologi Penelitian	17
1.7 Sistematika Pembahasan	22
BAB II LANDAAN TEORI	
2.1 Pendidikan Pemakai (<i>User Education</i>)	23
2.2 Tingkat Program Pendidikan Pemakai	25
2.3 Metode Pendidikan Pemakai	27
2.4 Tujuan Pendidikan Pemakai.....	29
2.5 Manfaat Pendidikan Pemakai	30
2.6 Definisi Pemustaka (<i>User</i>)	31
2.7 Kepuasan Pemustaka	33

2.8	Pentingnya Kepuasan Pemustaka	34
2.9	Teori Perilaku Korelatif	37
2.10	Macam–Macam Perilaku Kolektif	39

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

3.1	Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya ...	43
3.2	Dasar Hukum UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	46
3.3	Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	47
3.4	Visi, Misi, Tugas, Fungsi dan Tujuan UPT Perpustakaan Unsri Indralaya	49
3.5	Ketenagaan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.....	53
3.6	Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	55
3.7	Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan	58
3.8	Layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.....	61
3.9	Jumlah Pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	69

BAB IV PENGARUH PENDIDIKAN PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

4.1	Pelaksanaan Kegiatan Pendidikan Pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	70
4.2	Kepuasan Pengguna	79
4.3	Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna oleh Mahasiswa Fakultas Hukum Angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	89

BAB V PENUTUP

5.1	KESIMPULAN	95
5.2	SARAN	96

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Bagan Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.....	48
Tabel 3.2 Pustakawan Aktif di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	53
Tabel 3.3 Pustakawan Aktif di Ruang Baca Perpustakaan Fakultas	54
Tabel 3.4 Tenaga Badan Layanan Umum (BLU) di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	54
Tabel 3.5 Jumlah Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya Tahun 2017.....	56
Tabel 3.6 Data Koleksi Buku	56
Tabel 3.7 Data Karya Mahasiswa.....	56
Tabel 3.8 Data Koleksi Terbitan Berkala	57
Tabel 3.9 Jumlah Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya Sampai dengan Desember Tahun 2017	57
Tabel 3.10 Daftar Pengunjung Layanan Sirkulasi dari Januari–Desember 2017	69
Tabel 4.1 Frekuensi tujuan mengikuti program pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	70
Tabel 4.2 Frekuensi peran pendidikan pemakai dalam memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menemukan informasi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	71
Tabel 4.3 Frekuensi dampak pelaksanaan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	72
Tabel 4.4 Frekuensi fungsi pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	73
Tabel 4.5 Frekuensi pendidikan pemakai dapat memenuhi kebutuhan informasi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	74

Tabel 4.6	Frekuensi pendidikan pemakai dengan penelusuran informasi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	75
Tabel 4.7	Frekuensi pelaksanaan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	76
Tabel 4.8	Frekuensi jadwal program pendidikan pemakai.....	77
Tabel 4.9	Frekuensi lokasi pelaksanaan pendidikan pemakai.....	78
Tabel 4.10	Frekuensi kenyamanan ruang pelaksanaan pendidikan pemakai	79
Tabel 4.11	Frekuensi pengelolaan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.....	80
Tabel 4.12	Frekuensi pustakawan terhadap kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	81
Tabel 4.13	Frekuensi bimbingan pustakawan terhadap kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	82
Tabel 4.14	Frekuensi kualitas layanan informasi kepada pengguna terhadap kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.....	83
Tabel 4.15	Frekuensi kebutuhan buku koleksi referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	84
Tabel 4.16	Frekuensi peran koleksi referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	85
Tabel 4.17	Frekuensi ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan pengguna	86
Tabel 4.18	Frekuensi petunjuk dan panduan dalam penggunaan fasilitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.....	87
Tabel 4.19	Frekuensi peminjam dan pengembalian koleksi di layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.....	87
Tabel 4.20	Frekuensi peranan ketika berada di layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya	88
Tabel 4.21	Tabel data tentang pendidikan pemakai dan kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.....	89

Tabel 4.22 Nilai Statistik Dasar dari Pendidikan Pemakai dan Kepuasan Pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.....	91
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gedung UPT perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.....	45
Gambar 3.2 Layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.....	63
Gambar 3.3 Layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi
Lampiran 2. Biodata Penulis
Lampiran 3. Angket
Lampiran 4. Rekapitulasi Jawaban Angket
Lampiran 5. Surat Keputusan Pembimbing
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian
Lampiran 7. Lampiran Konsultasi
Lampiran 8. Transkrip Nilai

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan pusat layanan informasi dan lembaga pengelola informasi yang harus memberikan layanan secara maksimal kepada pemustakanya, dan dalam melayani kebutuhan pemustaka pengelola perpustakaan atau pustakawan diharapkan memiliki kemampuan dibidangnya masing-masing dalam memberikan dan menyediakan informasi sehingga kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi dan pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat, tepat, dan akurat. Layanan perpustakaan merupakan salah satu yang seharusnya diperhatikan karena manfaatnya sangat di rasakan baik pemakai atau *user* maupun perpustakaan itu sendiri. Layanan yang baik juga merupakan aset yang sangat penting pada perpustakaan.¹

Sejak tahun 2007 peranan perpustakaan mulai diperhitungkan yaitu dengan diterbitkan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, dalam Undang-Undang ini pada pasal 14 ayat (1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, dan pada pasal 14 ayat (4) layanan perpustakaan sebagaimana

¹Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: DIVA Pers, 2013), h.77-78

dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.²

Menurut pasal 14 ayat (1) dan (2) tersebut “bahwa layanan perpustakaan hanya berorientasi bagi kepentingan pemustaka dan perpustakaan harus berkembang supaya dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dan menjalankan fungsi perpustakaan itu sendiri”. Salah satu fungsi pokok perpustakaan adalah dibidang pendidikan, yang mana dalam fungsi pendidikan perpustakaan merupakan pusat sumber informasi. Fungsi sebagai pendidikan yang memberikan kesempatan untuk belajar sendiri bagi semua pembaca. Perpustakaan menjadi tempat riset yaitu memberikan kesempatan untuk memperdalam bidang-bidang pengetahuan para pembaca dalam melakukan tugasnya. Perpustakaan merupakan sarana pendidikan *nonformal* yang artinya perpustakaan merupakan tempat belajar diluar lingkungan pendidikan sekolah seperti perpustakaan umum.³

Akan tetapi, kita konsekuen bahwa dasar pendidikan adalah tempat berpijak yang paling mendasar, maka dasar pendidikan Islam hanyalah Al-Quran yang tertulis pada Q.S Al-Kahf: 66, yaitu:

قَالَ لَهُ مُوسَىٰ هَلْ أَتَّبِعُكَ عَلَىٰ أَنْ تُعَلِّمَ مِنِّمَّا عَلَّمْتَ رُشْدًا

Artinya: ”Musa berkata kepada Khidhr “Bolehkah aku mengikutimu supaya kamu mengajarkan kepadaku ilmu yang benar di antara ilmu-ilmu yang telah diajarkan kepadamu" (QS. 18: 66)”.

²Indonesia, *Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007).

³Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006), h.20.

- a. Kaitan ayat ini dengan aspek pendidikan bahwa seorang pendidik hendaknya: Menuntun anak didiknya.
- b. Memberi tahu kesulitan-kesulitan yang akan dihadapi dalam menuntut ilmu.
- c. Mengarahkannya untuk tidak mempelajari sesuatu jika sang pendidik mengetahui bahwa potensi anak didiknya tidak sesuai dengan bidang ilmu yang akan dipelajarinya.⁴

Dari peranan surat Al-Quran di atas jika dikaitkan dengan perpustakaan maka saling berhubungan karena perpustakaan termasuk salah satu elemen pokok dalam dunia pendidikan. Oleh sebab itu, secara internal perpustakaan sendiri juga harus dapat menyelenggarakan aktivitas pendidikan di dalam kegiatan operasionalnya. Aktivitas pendidikan itu tidak lain adalah penyelenggaraan pendidikan pemakai. Di samping itu, perpustakaan juga harus berusaha memberi semacam pendidikan bagi pemustaka tentang bagaimana cara yang baik dalam mempergunakan fasilitas yang tersedia di perpustakaan.

Dalam pemanfaatan perpustakaan, terkadang para pemustaka tidak mampu menggunakan perpustakaan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan para pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan, maka oleh sebab itu kegiatan pendidikan pemakai (*user education*) sangat penting bagi para pemustaka

⁴Reza Sang Pahlawan, "Al-Qu'an Dan Hadist Tentang Pendidikan" 2011. Artikel di Akses Pada Tanggal 09 Desember 2017 dari [Http://Rezapendidik.Blogspot.Co.Id/2011/01/Al-Quan-Dan-Hadist- Tentang-Pendidikan.Html](http://Rezapendidik.Blogspot.Co.Id/2011/01/Al-Quan-Dan-Hadist-Tentang-Pendidikan.Html)

dalam memanfaatkan semua layanan dan fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan dengan baik dan efisien.⁵

Pendidikan pemakai merupakan kegiatan mengembangkan keterampilan pemakai yang diperlukan untuk menggunakan perpustakaan atau pusat dokumentasi, mengembangkan keterampilan tersebut mengidentifikasi masalah informasi yang dihadapi pemakai, merumuskan kebutuhan informasi sendiri (pemakai) mengidentifikasi kisaran kemungkinan sumber informasi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhannya, menilai ketepatan, kekuatan dan kelemahan masing-masing sumber informasi dan yang paling penting mampu menghadapi ketidaksamaan informasi yang disediakan oleh sumber yang berlainan, menyajikan, menggunakan dan menerapkan informasi.⁶

Tujuan pendidikan pemakai adalah mengembangkan keterampilan pemakai yang diperlukannya untuk menggunakan perpustakaan atau pusat dokumentasi, mengembangkan keterampilan tersebut mengidentifikasi masalah informasi yang dihadapi pemakai. Merumuskan kebutuhan informasinya sendiri (pemakai) mengidentifikasi kisaran kemungkinan sumber informasi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhannya, menilai ketepatan, kekuatan dan kelemahan masing-masing sumber informasi dan yang paling penting mampu menghadapi ketidaksamaan informasi yang disediakan oleh sumber yang berlainan dan mengasimilasi, mengumpulkan, menyajikan, menggunakan dan menerapkan informasi.⁷

⁵Wawancara Pribadi Dengan Ibu Novita Olivien, Universitas Sriwijaya Indralaya 03 Mei 2017.

⁶Sulistyo Basuki, *Pengantar Dokumentasi*, (Bandung: Rekayasa Saind, 2004), h. 332.

⁷Sulistio Basuki, *Pengantar Dokumentasi* (Bandung: Rekayasa Sains Bandung, 2004) h.392.

Pendidikan pemakai di lingkungan perguruan tinggi dimulai oleh pustakawan yang memperkenalkan organisasi perpustakaan, jasa yang diberikan serta cara menelusur dengan menggunakan katalog baik manual maupun katalog online (*opac*) dengan berbagai ancangan. Pendidikan pemakai perguruan tinggi merupakan salah satu kegiatan yang bermaksud memberikan panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.⁸

Perpustakaan Perguruan Tinggi juga merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan Civitas Akademik, di mana Perguruan Tinggi itu berada. Dalam buku pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi disebutkan bahwa, Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unsur penunjang Perguruan Tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk itu perpustakaan perlu mengadakan, menghimpun, mengolah, menyimpan dan melayani koleksinya yang berisi informasi yang dibutuhkan oleh Penggunaanya. Mengingat begitu berarti dan pentingnya perpustakaan bagi penggunaanya, maka perlu diadakan suatu kegiatan yang memperlihatkan dan menjelaskan manfaat pentingnya Perpustakaan bagi seluruh sivitas akademiknya.

⁸Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1991), h.51.

Pendidikan pemakai dirancang untuk mendidik pemakai agar mengetahui sumber-sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan, memanfaatkan sumber-sumber informasi secara tepat dan cepat serta menjadi pemakai yang tertib dan bertanggung jawab. Pendidikan pemakai merupakan program yang diselenggarakan oleh perpustakaan untuk memberikan bimbingan, petunjuk, maupun pendidikan kepada pemakai dalam memanfaatkan jasa informasi serta sarana perpustakaan. Agar pemakai dapat menggunakan sumber-sumber literatur dan dapat menemukan informasi yang relevan dengan masalah yang dihadapi.⁹

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan pengguna merupakan program yang memberikan intruksi kepada para pengguna dalam hal layanan perpustakaan berupa layanan informasi maupun fasilitas di perpustakaan sehingga dapat terjadinya efektivitas dalam pemanfaatan sumber informasi dan fasilitas yang ada secara optimal.

Pengguna perpustakaan, terutama mahasiswa sering belum mengenal perpustakaan. Mereka tidak tahu letak koleksi, bagaimana cara menggunakannya, dan layanan-layanan apa yang tersedia diperpustakannya. Melihat kenyataan yang demikian menyedihkan, mereka harus diberi arahan, diberikan petunjuk tentang bagaimana memanfaatkan berbagai fasilitas yang

⁹ Kuliarta Simanjuntak pada tanggal 1 juni 2017. Pentingnya Pendidikan Pemakai di Perpustakaan. di akses pada tanggal 20 Desember 2017 dari http://googleweblight.com/lite_url=http://bpad.babelprov.go.id/prtpus/artikel/232-penting-pendidikan-pemakai-di-perpustakaan.html&ei=SX69fUR-&ic=id-ID&s=1&m=690&host=www.google.com&ts=1513745820&sig=Aoyes RVkW-b5xin367L7akU4I-DOEUTbw

ada di perpustakaan.¹⁰ Hal yang sering terjadi adalah bahwa kemampuan pemakai dalam memanfaatkan Perpustakaan merupakan dasar yang amat penting dalam mencapai keberhasilan pendidikan. Selain itu Perpustakaan diharapkan mampu untuk mendidik mahasiswa untuk tertib dan bertanggung jawab dalam memanfaatkan semua koleksinya secara maksimal. Dengan demikian pendidikan pemakai perpustakaan akan berfungsi secara optimal apabila mahasiswa dapat mengetahui dengan baik dan cepat dimana dan bagaimana cara menemukan sumber informasi yang mereka inginkan.

Setelah melakukan observasi dilapangan atau objek penelitian, pada tanggal 03 Mei 2017 yang di lakukan wawancara pada Ibu Novita Olivien salah satu staf di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya menyatakan bahwa salah satu perpustakaan fakultas yang sudah mengadakan pendidikan pemakai adalah Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Indralaya. Pendidikan pemakai dilakukan pada saat mahasiswa baru ataupun mahasiswa lama.¹¹ Pada mahasiswa baru kegiatan pendidikan pemakai ini biasanya dilakukan pada saat OSPEK atau orientasi perpustakaan. Kegiatan orientasi perpustakaan merupakan kegiatan penyampaian materi umum tentang perpustakaan, yang mana materi tersebut diberikan berupa penjelasan mengenai profil perpustakaan, jam buka perpustakaan, layanan yang terdapat pada perpustakaan, fasilitas yang dimiliki perpustakaan, jenis-jenis koleksi perpustakaan, serta prosedur peminjaman koleksi perpustakaan. Harapan

¹⁰Wawancara Pribadi Dengan Ibu Novita Olivien, Universitas Sriwijaya Indralaya 03 Mei 2017.

¹¹Wawancara Pribadi Dengan Ibu Novita Olivien, Universitas Sriwijaya Indralaya 03 Mei 2017.

dalam kegiatan orientasi perpustakaan tersebut adalah agar pengguna dapat meningkatkan keterampilan sehingga mempunyai bekal untuk dapat mengakses sebuah perpustakaan guna memenuhi kebutuhan informasinya, meningkatkan pemanfaatan sumber daya dan layanan pada perpustakaan, serta bagi pustakawan sendiri dapat dijadikan sebagai sarana promosi layanan yang terdapat pada sebuah perpustakaan.

Sedangkan kegiatan pendidikan pemakai pada mahasiswa lama dapat juga dimasukkan pada waktu perkuliahan umum dengan cara pengenalan perpustakaan diberikan di kelas, aula, atau lapangan. Pustakawan melakukan metode ceramah dengan bantuan *slide* untuk melakukan penjelasan lebih lanjut mengenai gambaran umum perpustakaan, serta tidak lupa juga mahasiswa diberikan buku pedoman mengenai perpustakaan.

Dari uraian permasalahan di atas bahwa mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 Universitas Sriwijaya Indralaya ternyata tidak efektif dan belum tepat dalam melakukan pencarian koleksi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, dikarenakan koleksi yang ada di UPT Perpustakaan tersebut bersifat umum atau luas. Sedangkan apabila mahasiswa tersebut melakukan pencarian koleksi di Perpustakaan Fakultas mereka maka lebih mudah dan tepat, dikarenakan koleksi yang dimiliki Fakultas tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka dan Perpustakaan Fakultas tersebut bersifat khusus merujuk kejurusan mereka.¹²

¹²Wawancara Pribadi Dengan Salah Satu Mahasiswa Universitas Sriwijaya, Indralaya 03 Mei 2017.

Oleh karna itu, peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelaksanaan pendidikan pemakai (*user education*) di perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya. Dengan judul penelitian **“PENGARUH PENDIDIKAN PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OLEH MAHASISWA FAKULTAS HUKUM ANGKATAN 2016 DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA INDRALAYA.**

1.2 Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas dapat dirumuskan beberapa masalah, sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya terhadap Mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya?
- c. Apakah ada pengaruh pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya terhadap Mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016?

1.2.2 Batasan Masalah

Dengan rumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas, agar penulis ini lebih terarah dan tepat pada sasaran. Hal ini dilakukan agar tujuan dari pelaksanaan penelitian dapat tercapai sepenuhnya. Maka yang akan diteliti dibatasi hanya pada

pengaruh pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna oleh Mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ada beberapa macam tujuan diadakan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tingkat kegiatan pelaksanaan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kegiatan pendidikan pemakai bagi pemustaka dalam menggunakan perpustakaan yang efektif.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan tentang pendidikan pemakai.
- b. Manfaat praktis, penelitian ini sebagai bahan masukan bagi Mahasiswa Fakultas Hukum di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya agar menjadi dasar panduan untuk meningkatkan kegiatan pendidikan pemakai.
- c. Manfaat sosial, penelitian ini sebagai bahan masukan bagi perpustakaan lainnya terhadap pentingnya kegiatan pendidikan pemakai agar dapat mencapai beberapa manfaat dan tujuannya.

1.4 Tinjauan Pustaka

Berikut ini penulis akan menerangkan berbagai kajian pustakan penelitian yang berhubungan dengan peneliti ini dan berguna untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

Ni Putu Yunia Tamara Dewi, Ni Putu Premierita Haryanti, dan Made Kastawa (2016) dalam artikelnya yang berjudul “*Pengaruh Pendidikan Pengguna Terhadap Pemanfaatan Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Udayana*” Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pendidikan pengguna dengan pemanfaatan layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Udayana. Pendidikan pengguna dapat dikatakan berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan karena pengguna sudah memanfaatkan layanan yang ada dengan maksimal, dilihat dari statistik pengunjung yang cukup tinggi dikarenakan koleksi bahan pustaka serta layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Udayana sesuai dengan kebutuhan mahasiswa serta lokasi perpustakaan yang berdekatan dengan beberapa fakultas¹³.

Elva Rahmah (2012) dalam artikelnya yang berjudul “*analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di Universitas Negeri Padang*” dan artikel ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan

¹³Ni Putu Yunia Tamara Dewi, Ni Putu Premierita Haryanti, Made Kastawa, 2016 “*Pengaruh Pendidikan Pengguna Terhadap Pemanfaatan Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Udayana*” artikel diakses pada tanggal 13 Mei 2017 dari <https://www.google.com/search?q=Pengaruh%20Pendidikan%20Pengguna%20Terhadap%20Pemanfaatan%20Layanan%20Perpustakaan%20di%20Perpustakaan%20Universitas%20Udayana%20Ni%20Putu%20Yunia%20Tamara%20Dewi%20Ni%20Putu%20Premierita%20Haryanti%20Made%20Kastawa%20&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:en-US:official&client=firefox-a&channel=np&source=hp>

perpustakaan akan mempengaruhi perilaku pemustaka terhadap perpustakaan. Untuk itu perpustakaan perlu peningkatan kualitas layanan kepada pemustaka. Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pemustaka¹⁴.

Aidina fitria (2008) dalam skripsinya yang berjudul “*pengaruh pendidikan pemakai terhadap pengguna perpustakaan Di Lingkungan Mahasiswa Yayasan Prof. Dr. H. Kadirun Yahya Universitas Pasca Budi Medan*” dan skripsi ini menunjukkan bahwa pendidikan pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna perpustakaan di Lingkungan Mahasiswa Yayasan Prof. Dr. H. Kadirun Yahya Universitas Pasca Budi Medan. Koefisien determinasi (R Square) hasil regresi adalah sebesar 0,813, hal ini menunjukkan bahwa 81,3% pengguna perpustakaan dipengaruhi oleh pendidikan pemakai, sedangkan 18,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terungkap pada penelitian ini, pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *propotionate stratified random sampling*.¹⁵

Dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah ada sangat jelas bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ini berbeda dengan peneliti sebelumnya. Dalam artikel yang dijabarkan di atas membahas pengaruh pendidikan pemakai terhadap layanan perpustakaan. Sedangkan dalam

¹⁴Elva Rahmah “*Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Universitas Negeri Padang*” artikel diakses pada tanggal 13 Mei 2017 dari <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-palim64c6ad268efull.pdf>

¹⁵Aidina Fitria, “*Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Pengguna Perpustakaan Di Lingkungan Mahasiswa Yayasan Prof. Dr. H. Kadirun Yahya Unuversitas Pasca Budi Medan*” artikel diakses pada tanggal 28 Februari 2017 dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16091/1/pus-jun2008-%20%283%29.pdf>.

penelitian ini penulis ingin meneliti tentang kepuasan pemustaka terhadap layanan pendidikan pemakai yang disediakan oleh perpustakaan.

1.5 Kerangka Teori

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna oleh Mahasiswa Fakultas Hukum Angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya” untuk menghindari interpretasi yang berbeda-beda, maka peristilahan yang terdapat di dalam judul ini akan penulis jelaskan sesuai dengan yang dimaksud dalam penelitian ini.

Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelolah bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakai.¹⁶

Perpustakaan perguruan tinggi perpustakaan yang melayani para mahasiswa, dosen, dan karyawan suatu perguruan tinggi (akademi, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik). Perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.¹⁷

¹⁶Ibrahin Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h.13.

¹⁷F.Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h.7.

Pengaruh dalam (Kamus Besar Bahasa Indonesia) daya yang ada atau timbul dari suatu (orang atau benda dan sebagainya) yang ikut membentuk watak kepercayaan, atau perbuatan.¹⁸

Pendidikan pemakai merupakan salah satu kegiatan jasa pemanduan dari perpustakaan untuk membantu pemakai perpustakaan dalam meningkatkan keterampilan pemakai menemukan informasi yang diinginkan secara cepat dan tepat (hasanah, 1993). Dalam pendidikan pengguna, Malley (1984) membedakan pendidikan pemakai ke dalam dua hal yaitu library orientation dan library instruction. Orientasi perpustakaan bertujuan untuk mengenalkan pengguna atau pemakai akan keberadaan perpustakaan dan layanan apa saja yang tersedia di perpustakaan juga memungkinkan pengguna mempelajari secara umum bagaimana menggunakan perpustakaan, jam buka, letak koleksi tertentu dan cara meminjam koleksi perpustakaan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan pemakai (*user education*) adalah salah satu kegiatan jasa pemanduan dari perpustakaan yang memberikan suatu ilmu ketrampilan dan tata cara untuk menggunakan perpustakaan sehingga pemakai dapat lebih mengoptimalkan penggunaan jasa perpustakaan dengan cepat dan tepat. Tujuan utama diadakannya kegiatan pendidikan pengguna perpustakaan adalah untuk memperkenalkan ke pengguna bahwa perpustakaan adalah suatu sistem yang didalamnya terdapat koleksi dan sumber informasi lain.

¹⁸Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gita Media Press, t.t), h. 849.

Menurut Sutarno NS kegiatan *user education* memiliki beberapa fungsi yaitu, sebagai berikut:

1. Pemakai perpustakaan dapat mengenal serta menggunakan sistem yang diberlakukan di perpustakaan.
2. Menggunakan sarana temu kembali informasi yang tersedia serta kode/ nomor klasifikasi, kartu katalog, dan penunjuk yang lain.
3. Dengan cepat dan tepat menggunakan apa yang diperlukan, tanpa banyak menggunakan waktu, tidak menemui kesulitan atau hambatan.
4. Memperluas jangkauan pemakai koleksi oleh pengunjung dan anggota perpustakaan.
5. Mengembangkan cerita perpustakaan sebagai bagian dari lembaga pendidikan.¹⁹

User adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). *User* berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya-bergantung jenis perpustakaan yang ada. Jadi di perguruan tinggi *user* bisa dari kalangan mahasiswa, dosen, karyawan, maupun masyarakat civitas akademik tergantung kebijakan perpustakaan perguruan tinggi tersebut.²⁰

¹⁹Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, h.95.

²⁰Wiji Suwarno, *Perpustakaan Dan Buku, : Wacana Penulis Penerbitan*, (Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), h.37.

Hal tersebut dilandasi dengan fungsi perpustakaan yang berupaya memberikan dan melengkapi fasilitas membaca untuk kepentingan pendidikan, rekreatif dan penelitian. Melalui kegiatan yang dilakukannya meliputi: mengumpulkan, melestarikan, mengolah, memanfaatkan dan menyebarkan informasi sesuai kurikulum, diharapkan perpustakaan dapat memperkaya khasanah keilmuan dan wawasan pemahaman baik bagi dosen, mahasiswa maupun personil perguruan tinggi lainnya.

Sebagai sumber informasi dan tempat menyebarkan ilmu pengetahuan, perpustakaan perguruan tinggi merupakan jembatan program pendidikan di perguruan tinggi. Bagaimanapun belajar di perguruan tinggi lebih bersifat individual dan tidak hanya mengandalkan curahan ilmu pengetahuan dari dosennya saja. Oleh karena itu pada awal perkuliahan perlu dibuat komitmen bersama antara dosen dengan mahasiswa tentang perkuliahan yang akan dijalani, aturan mainnya dan buku-buku referensi yang wajib dipelajari.

Pemanfaatan perpustakaan tersebut, tidak semua mahasiswa baru memahami bagaimana cara menggunakan perpustakaan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu pihak perpustakaan sebaiknya mengadakan semacam bimbingan atau pendidikan pemakai perpustakaan untuk menuntun bagaimana mahasiswa menggunakan perpustakaan, dan fasilitas yang ada didalamnya.

1.6 Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Pada penelitian deskriptif ini, peneliti berusaha menggambarkan kegiatan peneliti yang dilakukan pada objek tertentu secara jelas dan sistematis. Penelitian Deskriptif merupakan penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejernih mungkin tanpa ada perlakuan objek yang diteliti.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk melakukan pengukuran sehingga dapat menggunakan data statistik dalam pengujiannya terdapat gejala yang ada pada saat penelitian.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, Kab.Ogan Ilir, Sumatra selatan 30862.

4. Sumber Data

Adapun sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

- a. Sumber data primer yaitu, data yang didapat langsung dari responden dari tempat penelitian.
- b. Sumber data sekunder yaitu, data mahasiswa yang dapat mengandung data primer. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari

dokumen yang dapat menunjang penelitian yaitu buku tamu, daftar mahasiswa (pengunjung) perpustakaan dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Populasi dan Sempel

a. Populasi

Populasi pada prinsipnya adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian.²¹

Populasi keseluruhan mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 Universitas Sriwijaya Inderalaya dengan penelitian ini adalah berjumlah 250 mahasiswa. Besarnya populasi tidak memungkinkan penulis meneliti keseluruhan. Jadi, penulis menggunakan sampel untuk memudahkan peneliti tersebut.

b. Sempel

Sempel adalah kegiatan yang seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel adalah untuk memperoleh data keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi. Pengamatan sampel menggunakan *random sampling*.

c. Teknik simple random sampling adalah teknik yang paling sederhana (simple) sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkat yang

²¹Sukardi, *Metedologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Peraktiknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 53.

ada dalam populasi, tiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan di ketahui untuk terpilih sebagai subjek.²² Jadi populasi adalah mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sruwujaya Inderalaya berjumlah 250 orang, 10% sehingga jumlah sampel 25 pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan jenis kelamin. Suharimi Arikunto menyatakan bahwa jika subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi dan jika semua subjeknya banyak dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.²³

Desain Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini dapat dilihat dan pada sesama berikut ini:



6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, ada beberapa teknik yang digunakan diantaranya:

- a. Metode angket merupakan suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti.²⁴

Metode ini penulis gunakan untuk mengumpulkan data mengenai

²² Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian Bagi Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h.11.

²³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Satuan Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Renika Cipta, 2006), h.120.

²⁴Cholid Narbuka dan Abu Achmadi, *Op., Cit.* h.7.

bagaimana pengaruh pendidikan pemakai terhadap mahasiswa Fakultas Hukum di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Inderalaya.

- b. Metode observasi teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke lokasi dan melaksanakan pencatatan secara dinamis mengenai fenomena-fenomena yang diamati.²⁵
- c. Metode dokumentasi metode ini digunakan untuk memperoleh data melalui data- data yang tertulis baik yang berupa koleksi maupun data tertulis, untuk mengetahui tentang keadaan perpustakaan, sejarah berdirinya perpustakaan.

7. Teknik Analisis Data

Data dikumpulkan terlebih dahulu lalu diperiksa kembali, kemudian diklasifikasi atau pengelompokan data-data tersebut secara sistematis berdasarkan ciri-ciri yang sama dengan petunjuk yang telah ditetapkan. Selanjutnya analisis dengan menggunakan statistik dan rumus kolerasi *product Moment* dengan langkah-langkah berikut:

1. Mencari nilai statistik dasar
2. Mencari jumlah kuadrat (JK) dengan rumus:

$$JK_x = \sum X^2 - \{(\sum X)^2 : N\}$$

$$JK_y = \sum Y^2 - \{(\sum Y)^2 : N\}$$

3. Mencari jumlah produk (JP) dengan rumus :

$$JP_{xy} = \sum XY - \{(\sum X)(\sum Y) : N\}$$

4. Mencari koefisien kolerasi dengan rumus:

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2011), h.203.

$$R_{xy} = \frac{JP_{xy}}{\sqrt{JK_x (JK_y)}}$$

5. Mengkonsultasi Nilai R hitung dengan R tabel
6. Menginterpretasikan hasil analisis
7. Mencari koefisien determinasi
8. Menginterpretasikan hasil analisis
9. Menyimpulkan hasil analisis.²⁶

Keterangan:

X = nilai dari variabel bebas

Y = nilai dari variabel terikat

JK_x = jumlah kuadrat yang sedang dicari dari nilai dasar X

JK_y = jumlah kuadrat yang sedang dicari dari nilai dasar Y

$\sum X^2$ = jumlah deviasi skor X yang setelah terlebih dahulu dikuadratkan

$\sum Y^2$ = jumlah deviasi skor Y yang setelah terlebih dahulu dikuadratkan

JP_{xy} = jumlah produk yang sedang dicari dari skor XY

$\sum X$ = jumlah deviasi skor X

$\sum Y$ = jumlah deviasi skor Y

R_{xy} = angka indeks korelasi "r" product moment

N = number of cases/ jumlah responden

²⁶Muhammad Isnaini, *Modul Statistika*, (Palembang: Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah, 2010), h. 38-40.

1.7 Sistematika Pembahasan

Agar penulisan ini menjadi sistematis, penulis akan mengemukakan kerangka penulisan dibagi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini meliputi: latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan mengenai teori-teori berkaitan dengan persoalan yang di teliti diantaranya: teori pendidikan pemakai, pengertian kepuasan, pengguna, dan teori perilaku korelatif.

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Gambaran umum tentang diskripsi wilayah yang meliputi: sejarah UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Inderalaya, visi dan misi, stuktur organisasi, gedung dan ruangan, letak geografis, sejarah, situasi dan kondisi, keadaan tenaga pustakawan.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti tentang Pengaruh Pendidikan Pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Inderalaya.

BAB V PENUTUP

Bab ini mengenai kesimpulan dan saran sebagai paparan akhir hasil penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pendidikan Pemakai (*user education*)

Menurut Herlina (2013) Pendidikan pemakai adalah kegiatan memberikan penjelasan dan bimbingan tentang berbagai informasi perpustakaan dan penggunaan perpustakaan secara optimis kepada kelompok-kelompok pengguna baru.²⁷ Pendidikan pemakai atau istilah dalam bahasa Inggris disebut *user education* atau *user instruction* adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemakai perpustakaan agar dapat mendayagunakan fasilitas, koleksi, informasi dan layanan yang tersedia di perpustakaan secara efektif.²⁸

Menurut Malley “...a process whereby the library user is firstly made aware of the extent and number of the library's resources, of its services and of the information sources available to him or her, and secondly taught how to use these resources, services and sources”.

Pendidikan pengguna adalah suatu proses dimana pengguna perpustakaan untuk pertama kali diberi pemahaman dan pengertian sumber-sumber perpustakaan, termasuk pelayanan dan sumber-sumber informasi yang saling terkait, bagaimana menggunakan sumber-sumber tersebut, bagaimana pelayanan dan dimana sumbernya.

Dalam pendidikan pengguna, Malley (1984) membedakan pendidikan pengguna dalam dua hal yaitu *library orientation* dan *library instruction*. Orientasi perpustakaan bertujuan untuk mengenalkan pengguna akan keberadaan perpustakaan dan layanan apa saja yang tersedia di perpustakaan juga memungkinkan pengguna mempelajari secara umum bagaimana

²⁷Herlina, *Pembinaan dan Penggunaan Perpustakaan* (Palembang: Noer Fikri, 2013), h.120.

²⁸Lisda Rahayu dan Ramatun Angraini Kiemas, *Pelayanan Bahan Pustaka* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), h.54.

menggunakan perpustakaan, jam buka, letak koleksi tertentu dan cara meminjam koleksi perpustakaan.²⁹

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan pemakai adalah salah satu kegiatan jasa pemanduan dari perpustakaan yang memberikan suatu ilmu ketrampilan dan tata cara untuk menggunakan perpustakaan sehingga pemakai dapat lebih mengoptimalkan penggunaan jasa perpustakaan dengan cepat dan tepat. Dapat disimpulkan dari teori-teori di atas bahwa penelitian ini lebih merujuk kepada teori Malley dalam jurnal Sugeng Priyanto (2012). Karena dalam kegiatan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya merupakan salah satu kegiatan yang diadakan pada saat orientasi perpustakaan yang memiliki pengaruh terhadap mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2012. Dengan adanya kegiatan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya maka pengguna perpustakaan dapat memahami dan menguasai alat-alat penelusuran informasi dan juga perpustakaan akan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sehingga pengguna akan merasa puas dengan apa yang telah diperoleh saat mencari informasi di dalam perpustakaan.

Dalam pendidikan pemakai terdapat tiga ranah tenaga pendidikan yang perlu diperhatikan:

1. Pengetahuan mengenai perpustakaan, apa tujuannya, berbagai jasa yang tersedia, bagaimana diorganisasi serta sumber daya apa saja yang tersedia;

²⁹Malley (1984) Dalam Jurnal Sugeng Priyanto 2012 “*Program Pendidikan Pengguna Di Perpustakaan Perguruan Tinggi :Manfaat Dan Problematikanya*” artikel yang diakses pada Tanggal 10 Februari 2018 dari <http://sugengpri.blog.undip.ac.id/2010/03/03/program-pendidikan-pengguna-di-perpustakaan-perguruan-tinggi-manfaat-dan-problematikanya/>

2. Keterampilan mencari dan menggunakan informasi;
3. Menggunakan motivasi untuk mendayagunakan perpustakaan untuk belajar pembelajaran secara formal maupun informal.³⁰

2.2 Tingkatan Program Pendidikan Pemakai

Adapun tingkatan program pendidikan pemakai adalah sebagai berikut:

1. Orientasi perpustakaan

Orientasi perpustakaan biasanya diberikan ketika siswa atau mahasiswa baru memasuki suatu lembaga pendidikan bersangkutan. Secara umum, materi yang diberikan dalam program orientasi perpustakaan hampir sama untuk setiap jenis kegiatan perpustakaan, perbedaannya hanya terletak pada kedalaman penjelasan atau materi yang diberikan. Berikut ini adalah materi-materi yang diberikan pada orientasi perpustakaan:

- a. Pengenalan gedung perpustakaan
- b. Pengenalan peraturan perpustakaan
- c. Pengenalan dasar sarana penelusuran informasi
- d. Pengenalan terhadap bagian-bagian layanan perpustakaan
- e. Pengenalan terhadap penempatan koleksi³¹

2. Pengajaran Perpustakaan

Materi yang diajarkan merupakan penjelasan lebih dalam lagi mengenai bahan-bahan perpustakaan secara spesifik. Sedangkan materi

³⁰Riyanto, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Berbasis Komputer*, (Bandung: Fokusmedia, 2012), h.112.

³¹Lisda Rahayu dan Ramatun Anggraini Kiemas, *Pelayanan Bahasa Pustakawan*, h.5.14.

yang diajarkan dalam pengajaran perpustakaan menurut James Ricce antara lain:

- a. Teknik penggunaan indeks, katalog, bahan-bahan rujukan, dan alat-alat bibliografi.
- b. Penggunaan bahan atau sumber pustaka sesuai dengan subjek atau jurusan.
- c. Teknik-teknik penelusuran informasi dalam sebuah tugas penelitian atau pembuatan karya ilmiah lainnya.

Sedangkan tujuan dari pemberian materi diatas adalah sebagai berikut:

- a. Menggunakan pedoman untuk mencari bahan-bahan artikel.
- b. Menemukan buku-buku yang berhubungan dengan subjek khusus melalui katalog.
- c. Menggunakan bentuk mikro dan alat-alat baca lainnya secara tepat.
- d. Menggunakan alat rujukan khusus seperti Ensiklopedi, Almanak, dan Bibliografi.
- e. Menemukan koleksi audiovisual dan dapat menggunakannya.
- f. Mengetahui sumber-sumber yang tersedia di perpustakaan lain dan dapat melakukan permintaan pinjaman (apabila perpustakaan menyediakan jasa silang layan).
- d. Melakukan suatu penelusuran dalam layanan pengindeksan dan menggunakan hasil-hasil sitasi.³²

3. Instruksi Bibliografi

Materi yang diajarkan pada tingkatan ini lebih condong sebagai langkah persiapan atau sebagai dasar penelitian dalam rangka menyusun karya akhir. Pada level kegiatan ini bisa ditawarkan melalui mata kuliah sebagai bagian dari kurikulum perguruan tinggi. Adapun materi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut ini:

- a. Informasi dan pengorganisasiannya.
- b. Tajuk subjek, indeks subjek, dan definisi suatu topik karya ilmiah.

³²Lisda Rahayu dan Ramatun Anggraini Kiemas, *Pelayanan Bahasa Pustakawan*, h.5.15.

- c. Macam-macam sumber untuk penelitian.
- d. Membuat kerangka teknik dan perencanaan suatu karya ilmiah.
- e. Teknik-teknik membuat catatan dalam karya ilmiah.
- f. Gaya penulisan, catatan kaki, rujukan dan sumber bahan bacaan.
- g. Strategi penelitian, kesempurnaan dalam penelitian, dan pemakai yang tepat atas layanan koleksi yang diberikan perpustakaan.
- h. Membuat atau menulis karya ilmiah.³³

2.3 Metode Pendidikan Pemakai

Agar program pendidikan pengguna perpustakaan dapat memperoleh hasil yang maksimal, perlu menentukan metode apa yang kira-kira sesuai dan efektif digunakan. Dalam memilih metode perlu pula dipertimbangkan medianya, karena masing-masing media mempunyai daya guna yang berbeda. Berikut ini ada beberapa metode penyampaian pendidikan pemakai, yaitu:

1) Ceramah atau kuliah umum

Pengenalan perpustakaan diberikan di kelas, aula, atau lapangan. Pengenalannya berupa ceramah atau kuliah dilengkapi dengan demonstrasi alat peraga/simulasi. Alat peraga berupa buku yang telah diproses, dilengkapi dengan call numbers (no panggil) di punggung buku, slip buku di bagian verso buku. Untuk mencapai hasil yang optimal, peserta diberi tugas dan latihan sehingga peserta mampu menggunakan

³³Lisda Rahayu dan Ramatun Anggraini Kiemas, *Pelayanan Bahasa Pustakawan*, h.5.16.

perpustakaan secara mandiri. Dilanjutkan dengan wisata perpustakaan agar peserta lebih memahami dan akrab dengan dunia perpustakaan.

2) Wisata Perpustakaan

Wisata perpustakaan, merupakan teknik pendidikan pemakai dengan cara memandu peserta berkunjung ke perpustakaan dan melihat-lihat langsung ruangan koleksi dari masing-masing jenis layanan. Dalam metode kali ini akan memberikan manfaat:

- Dapat menciptakan suasana bersahabat, sehingga peserta secara terbuka mengajukan pertanyaan secara langsung dilapangan.
- Penggunaan sarana perpustakaan, akan membantu memperjelas peserta dengan praktek langsung, penelusuran menggunakan katalog elektronik/ OPAC dan menemukan koleksi hasil pencarian.
- Peserta akan berperan aktif menggunakan fasilitas yang telah di sediakan.
- Waktu yang dibutuhkan relatif tidak terlalu lama, sekitar 45 menit.
- Buku panduan akan lebih bermanfaat selama wisata

3) Penggunaan Audio Visual/simulasi

Teknik ini biasanya dilakukan untuk wisata mandiri dengan menggunakan VCD/DVD, film, kaset, televisi, slide LCD, dll. Pemakai perpustakaan dapat menjelajahi perpustakaan dengan mendengarkan instruksi yang direkam. Namun lebih baik penggunaan media ini di sertai dengan sedikit ceramah/petunjuk dari pustakawan sehingga *user* lebih cepat menangkap materi yang di sampaikan. Namun bisa juga orientasi perpustakaan dapat juga dilakukan dengan bahan audio visual diruang

dilengkapi dengan televisi, para peserta dapat menyaksikan dan bisa memutar ulang sendiri.

4) Permainan dan Tugas Mandiri

Metode ini merupakan salah satu cara yang cukup efektif dalam mengajarkan bagaimana cara menemukan informasi yang dibutuhkan. Biasanya lebih sesuai diterapkan untuk pemakai perpustakaan usia anak Sekolah Dasar dan Menengah. Permainan sangat berguna dalam meningkatkan kemampuan anak sehingga mereka lebih dapat menikmati penggunaan perpustakaan. Untuk pendidikan yang di tingkat lebih tinggi untuk menghilangkan kejenuhan.³⁴

2.4 Tujuan Pendidikan Pemakai

Tujuan utama diadakannya kegiatan pendidikan pengguna perpustakaan adalah untuk memperkenalkan ke pemakai bahwa perpustakaan adalah suatu sistem yang didalamnya terdapat koleksi dan sumber informasi lain. Kegiatan pendidikan pemakai juga bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang berbagai jasa, fasilitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan, agar pengunjung mengetahui secara pasti bagaimana sebuah informasi didapat dan didayagunakan dengan cara efektif dan efisien. Salah satu langkah yang tepat untuk menanggulangi hal tersebut adalah menyelenggarakan suatu program pendidikan pemakai pada perpustakaan.

³⁴Khasanboement 26 Agustus 2012 “*Pendidikan Pemakai Perpustakaan*” artikel diakses pada 25 Januari 2018 dari <https://khasanboement.wordpress.com/2012/08/26/pendidikan-pemakai-perpustakaan/>

Sedangkan Sulisty-Basuki menyatakan bahwa tujuan pendidikan pemakai yaitu: ³⁵ Untuk mengembangkan keterampilan pemakai yang diperlukannya untuk menggunakan perpustakaan atau pusat dokumentasi, mengembangkan keterampilan tersebut untuk mengidentifikasi masalah informasi yang dihadapi pemakai, merumuskan kebutuhan informasinya sendiri (pemakai), mengidentifikasi kisaran kemungkinan sumber informasi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhannya, menilai ketepatan, kekuatan dan kelemahan masing-masing sumber informasi dan yang paling penting mampu menghadapi ketidaksamaan informasi yang disediakan oleh sumber yang berlainan dan mengasimilasi, mengumpulkan, menyajikan dan menerapkan informasi.

2.5 Manfaat Pendidikan Pemakai

Pendidikan pemakai yang diberikan oleh perpustakaan pasti memiliki manfaat bagi pengguna perpustakaan. Ada beberapa manfaat pendidikan pemakai yang mendukung tercapainya fungsi dan tujuan pendidikan pemakai. Menurut Ratnaningsih pemberian pendidikan pemakai sangat bermanfaat bagi kedua belah pihak yaitu:

1. Dari segi pengguna, dengan diperolehnya bekal tehnik dan strategi pemanfaatan perpustakaan maka menambah rasa percaya diri dalam penemuan koleksi informasi yang dibutuhkan, serta mampu memili informasi yang spesifik bagi dirinya dengan cepat dan tepat.

³⁵Sulistio Basuki, *Pengantar Dokumentasi* (Bandung: Rekayasa Sains Bandung, 2004) h.392.

2. Bagi perpustakaan, kegiatan pendidikan pemakai dapat meningkatkan citra perpustakaan dan pustakawannya.³⁶

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat pendidikan pemakai adalah untuk memudahkan pengguna dalam mencari dan menelusur informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat.

2.6 Definisi Pemustaka (*User*)

Pengguna perpustakaan dapat dikatakan sebagai orang yang berhubungan dengan perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam hubungannya dengan kebutuhan informasi. Dalam Undang-Undang tentang Perpustakaan tahun 2007, dinyatakan bahwa yang disebut dengan “pemustaka” adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.³⁷

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 pelayanan perpustakaan. Sedangkan kewajiban pemustaka atau masyarakat adalah menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan, mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan di lingkungannya, memenuhi seluruh ketentuan dan

³⁶Ratnaningsih, “Pendidikan Pemakai Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi” artikel yang diakses pada Tanggal 3 mei 2017 dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/40607/Chapter%20II.pdf;jsessionid=EFD16F13D08E3D5204E675750CC6E1D4?sequence=3>

³⁷Undang-Undang Perpustakaan No 43 Tahun 2007 (Yogyakarta: Graha Ilmu, T.T), h.4.

peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan, dan menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.³⁸

Menurut Herlina pemakai perpustakaan atau *user* merupakan target dan sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Semua kegiatan dan sarana/prasarana diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemakai perpustakaan. Pengembangan pemakai tidak hanya terbatas pada penambahan jumlah, intensitas kunjungan ke perpustakaan, namun akan bertambah juga permintaan jenis dan variasi sumber informasi atau koleksi bahan pustaka. Dengan demikian masyarakat telah menyadari kebutuhan informasi dan dapat diperoleh dengan mudah di perpustakaan.³⁹

Sedangkan menurut Wiji Suwarno, pemustaka (*user*) adalah pengguna fasilitas yang di sediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka) maupun fasilitas lainnya). Diantara beberapa pemustaka adalah mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada. Jika di perpustakaan perguruan tinggi maka pemustakanya adalah mahasiswa, dosen, kariawan, maupun masyarakat civitas academica dari suatu perguruan tinggi tersebut.⁴⁰ Maka pengguna perpustakaan dapat dikatakan sebagai orang yang berhubungan dengan perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam hubungannya dengan kebutuhan informasi.

³⁸Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.12.

³⁹ Herlina, *Manajemen Perpustakaan* (Palembang: Grafika Telindo Press, 2009), h.64.

⁴⁰ Wiji Suwarno, *Fisikologi Perpustakaan*, (Jakarta:Sagung Seto, 2009), h.80.

Kalau mengacu pada pendapat di atas, maka pengguna perpustakaan perguruan tinggi adalah siapa saja yang berhubungan dan memerujuk perpustakaan, dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai konsumen informasi, staf pengajar sebagai konsumen juga produsen informasi dan para pemegang keputusan atau administrator di lingkungan perguruan tinggi yang juga sebagai konsumen dan produsen informasi.

2.7 Kepuasan Pemustaka

Menurut Day dalam Tjiptono bahwa kepuasan atau ketidak puasan adalah respon terhadap evaluasi ketidak sesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau nomor kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan pemustaka adalah tingkat rasa senang atau lega seseorang karena harapan tentang kebutuhannya terpenuhi.⁴¹

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 Sentoso (2012) yang mendefinisikan kepuasan “sebagai penelitian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan mereka,

⁴¹Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis jasa Transportasi*, h.50.

kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perception of quality*”. Selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh keempat faktor berikut, yaitu: fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, serta pandangan terhadap kewajiban keadilan.⁴²

Berdasarkan dari pemaparan di atas, seharusnya pihak perpustakaan menyadari bahwa kepuasan pemustaka merupakan elemen yang sangat penting yang harus diperhatikan perpustakaan dalam memberikan pelayanan jasa perpustakaan, tentunya hal ini tidak terlepas dari bagaimana perpustakaan itu dikelola.

2.8 Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan sebuah perpustakaan agar perpustakaan puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Berikut ini beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pemustaka atau pemakai perpustakaan, yaitu:

1. Hubungan antara perpustakaan dengan pemustakanya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang untuk datang ke perpustakaan.
3. Mendorong terciptanya loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.
4. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat baik bagi perpustakaan.

⁴²Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.13-14.

5. Reputasi perpustakaan menjadi baik di mata pemustaka.

6. Visi, misi dan tujuan perpustakaan akan mudah tercapai.⁴³

Beberapa manfaat tersebut tentunya juga dapat dirasakan oleh perpustakaan, manakala perpustakaan fokus pada pencapaian kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmonis, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan, mendorong pemustaka untuk memberikan “kesaksian yang baik” tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat di mata pemustaka. Sedangkan dari sisi organisasi, perpustakaan mampu mengetahui bagaimana jalannya proses-proses yang ada, mengetahui sisi mana dari perpustakaan yang harus berubah ke arah yang lebih baik, dan mengetahui apakah perubahan yang telah dilakukan perpustakaan sudah mengarah ke arah perbaikan yang berkelanjutan.

Pengukuran kepuasan pemustaka juga dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya:

1. *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dapat dilakukan secara langsung mengenai kepuasan yang dirasakan pemustaka. Misalnya menanyakan kepuasan pemustaka dengan menggunakan skala likert.

⁴³*Pentingnya Nilai Kepuasan Pemustaka*” artikel diakses pada Tanggal 19 November 2017 dari [Http://Bicaraperpustakaan.Com/2016/02/Pentingnya-Nilai-Kepuasan-Pemustaka.Html/](http://Bicaraperpustakaan.Com/2016/02/Pentingnya-Nilai-Kepuasan-Pemustaka.Html/)

2. *Derived dissatisfaction*

Responden (pemustaka) diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharap layanan yang diinginkan dan seberapa besar yang mereka rasakan.

3. *Problem analysis*

Pemustaka diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi dalam kaitannya dengan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan serta diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

4. *Importance-performance analysis*

Pemustaka diminta untuk menilai berbagai jenis layanan dan pengolahan di perpustakaan berdasarkan derajat pentingnya dan seberapa baiknya kinerja dalam masing-masing layanan dan pengolahan tersebut.⁴⁴

Dari beberapa teori diatas maka dalam penelitian ini kepuasan pemustaka ditemukan dengan menggunakan survei tertulis dengan metode *Directly reported satisfaction* sehingga pengukuran dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka.

Pada intinya layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka harus totalitas dalam menjamin dan memberikan kepuasan dari berbagai sisi mulai dari keramahan pustakawan dan koleksi yang dimiliki mampu

⁴⁴Rudy Yohanes Simorangkir 2013 “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Nasional RI*” artikel ini diakses pada Tanggal 10 Februari 2018 dari http://rusdysims6789.blogspot.co.id/2013/07/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan_3423.html/m=1

memenuhi kebutuhan pemustaka maupun strategi-strategi rujukan yang bisa diberikan ketika pemustaka tidak menemukan apa yang diinginkan di perpustakaan. Pendidikan pemakai dilaksanakan untuk memperkenalkan perpustakaan dengan cara menyampaikan materi tentang pengertian perpustakaan, tujuan perpustakaan, fungsi perpustakaan, jenis koleksi perpustakaan, tata letak ruangan perpustakaan, cara menelusuri koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, dan tata tertib perpustakaan. Materi yang diberikan tersebut selain teori di kelas juga dilengkapi dengan praktek mencari koleksi ke rak koleksi. Sehingga pemustaka tidak merasa bingung untuk menggunakan layanan yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

2.9 Teori Perilaku Korelatif

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia perilaku adalah tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan.⁴⁵ Menurut Ensiklopedi Amerika (Robert Y. Kwick 1972), perilaku artinya sebagai suatu aksi dan reaksi organisme terhadap lingkungannya, hal ini berarti bahwa perilaku akan terwujud bila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan tanggapan yang disebut rangsangan, dengan demikian maka suatu rangsangan tertentu akan menghasilkan perilaku tertentu pula.⁴⁶ Perilaku seorang warga masyarakat dituntun oleh norma-norma sosial yang mendefinisikan apa

⁴⁵Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 859.

⁴⁶*Psikologi: Definisi Dan Pengertian Perilaku Menurut Para Ahli*, artikel yang di aksesn pada tanggal 6 Mei 2018 dari <http://googleweblight.com/i?u=http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-menurut-ahli.html?m%3D1&hl=id-ID>

yang seharusnya dilakukan dalam berbagai situasi. Namun bentuk-bentuk kehidupan sosial tidak selamanya berjalan secara normal sesuai dengan norma-norma sosial serta peraturan-peraturan intitusional yang ada. Hal ini tampak paling jelas dalam perilaku koleratif.⁴⁷

Menurut Neil Smelser (Stephan & Stephan, 1990) yang mengajukan teori nilai tambah (*Value added theory*) bahwa terdapat enam tahap penentu terjadinya perilaku kolektif. Dalam setiap proses terjadinya perilaku kolektif, setiap tahap dipengaruhi tahap sebelumnya. Enam tahap itu adalah kekondusifan struktural, kendala struktural, berkembang dan menyebarnya keyakinan yang digeneralisasikan, faktor-faktor yang memicu, mobilitas partisipasi bagi suatu gerakan, dan operasi kontrol sosial.⁴⁸

Definisi perilaku kolektif seperti ditulis Yusron Razak (*editor: 2007*) dalam Sosiologi Sebuah Pengantar adalah sebagai berikut, Horton dan Hunt berpendapat bahwa perilaku kolektif ialah mobilisasi berlandaskan pandangan yang mendefinisikan kembali tindakan sosial, menurut Milgran dan Touch ialah suatu perilaku yang lahir secara spontan, relatif, tidak terorganisasi serta hampir tidak bisa diduga sebelumnya, proses kelanjutannya tidak terencana dan hanya tergantung pada stimulasi timbal balik yang muncul dikalangan para pelakunya, dan senada pula dengan pendapat Robetson⁴⁹.

⁴⁷ Rafeak Raga Maran, *Pengantar Sosiologi Politik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h.64.

⁴⁸ *Tinjauan Psikologi Sosial Terhadap Perilaku Kolektif* (2017), artikel di akses pada tanggal 05 Mei 2018 dari <http://majoringofeducation.blogspot.co.id/2017/03/tinjauan-psikologi-sosial-terhadap.html?m=1>

⁴⁹ Yusron Razak, *Sosiologi Sebuah Penganta*, (Bandung: Gamma Press, 2007), h. 403.

Dapat disimpulkan dari definisi-definisi di atas bahwa perilaku kolektif adalah perilaku yang dilakukan bersama oleh sejumlah orang bersifat spontanitas dan tidak terstruktur tidak bersifat rutin, dan merupakan tanggapan terhadap rangsangan tertentu. Dari teori perilaku di atas maka peneliti mengambil teori dari Neil Smelser (Stephan & Stephan, 1990) tentang teori nilai tambah mengemukakan bahwa terdapat enam tahap penentu terjadinya perilaku kolektif, yaitu kekondufian struktural, kendala struktural, berkembang dan menyebarnya keyakinan yang di generalisasikan, faktor-faktor yang memicu, mobilisasi partisipasi bagi suatu gerakan, dan operasi kontrol sosial. Alasan peneliti mengambil teori ini karena dipilih dari poin-poin yang telah dijelaskan yang menggambarkan semua jenis cara berkumpulnya orang-orang pada suatu tempat tertentu. Dalam perkumpulan yang dimaksud, setiap orang berdekatan secara fisik yang dapat memberikan pengaruh terhadap perilaku mereka sebagai suatu kesatuan.

2.10 Macam-Macam Perilaku Kolektif

Adapun macam-macam teori perilaku kolektif adalah, sebagai berikut:

1. *Crowd* (Kerumunan)

Secara deskriptif Milgram (1977) melihat kerumunan (*crowd*) sebagai sekelompok orang yang membentuk agregasi (kumpulan) jumlahnya semakin lama semakin meningkat orang-orang ini mulai membuat suatu bentuk baru (seperti lingkaran) memiliki distribusi diri yang bergabung pada suatu saat dan tempat tertentu dengan lingkaran (*boundary*) yang

semakin jelas titik pusatnya permeable dan saling mendekat. Ada beberapa bentuk kerumunan (*Crowd*) yang ada dalam masyarakat:

- a. *Temporary Crowd* : orang yang berada pada situasi saling berdekatan di suatu tempat dan pada situasi sesaat
- b. *Casual Crowd* : sekelompok orang yang berada di ujung jalan dan tidak memiliki maksud apa-apa
- c. *Conventional Crowd* : audience yang sedang mendengarkan ceramah
- d. *Expressive Crowd*: sekumpulan orang yang sedang nonton konser musik yang menari sambil sesekali ikut melantunkan lagu
- e. *Acting Crowd* atau *rioting crowd* : sekelompok massa yang melakukan tindakan kekerasan
- f. *Solidaristic Crowd*: kesatuan massa yang munculnya karena didasari oleh kesamaan ideology

2. *Mob*

Adalah kerumunan (*Crowds*) yang emosional yang cenderung melakukan kekerasan/penyimpangan (*violence*) dan tindakan destruktif. Umumnya mereka melakukan tindakan melawan tatanan sosial yang ada secara langsung. Hal ini muncul karena adanya rasa ketidakpuasan, ketidakadilan, frustrasi, adanya perasaan dicerai oleh institusi yang telah mapan atau lebih tinggi. Bila mob ini dalam skala besar, maka bentuknya menjadi kerusuhan massa. Mereka melakukan pengrusakan fasilitas umum dan apapun yang dipandang menjadi sasaran kemarahanannya.

3. *Panic*

Adalah bentuk perilaku kolektif yang tindakannya merupakan reaksi terhadap ancaman yang muncul di dalam kelompok tersebut. Biasanya berhubungan dengan kejadian-kejadian bencana (*disaster*). Tindakan reaksi massa ini cenderung terjadi pada awal suatu kejadian, dan hal ini tidak terjadi ketika mereka mulai tenang. Bentuk lebih parah dari kejadian panik ini adalah Histeria Massa. Pada histeria massa ini terjadi kecemasan yang berlebihan dalam masyarakat. misalnya munculnya isue tsunami, banjir.

4. *Rumors*

Adalah suatu informasi yang tidak dapat dibuktikan, dan dikomunikasikan yang muncul dari satu orang kepada orang lain (isu sosial). Umumnya terjadi pada situasi dimana orang seringkali kekurangan informasi untuk membuat interpretasi yang lebih komprehensif. Media yang digunakan umumnya adalah telepon.

5. *Public Opinion*

Adalah sekelompok orang yang memiliki pendapat beda mengenai sesuatu hal dalam masyarakat. Dalam opini publik ini antara kelompok masyarakat terjadi perbedaan pandangan/perspektif. Konflik bisa sangat potensial terjadi pada masyarakat yang kurang memahami akan masalah yang menjadi interes dalam masyarakat tersebut. Contoh adalah adanya perbedaan pandangan antar masyarakat tentang hukuman mati, pemilu, penetapan undang-undang tertentu, dan sebagainya. Bentuknya biasanya

berupa informasi yang beda, namun dalam kenyataannya bisa menjadi stimulator konflik dalam masyarakat.

6. *Propaganda*

Adalah informasi atau pandangan yang sengaja digunakan untuk menyampaikan atau membentuk opini publik. Biasanya diberikan oleh sekelompok orang, organisasi, atau masyarakat yang ingin tercapai tujuannya. Media komunikasi banyak digunakan untuk melakukan propaganda ini. Kadangkala juga berupa pertemuan kelompok (*crowds*). Penampilan dari *public figure* kadang kala menjadi senjata yang ampuh untuk melakukan propaganda ini.⁵⁰

Berdasarkan macam-macam teori perilaku kolektif di atas dapat disimpulkan bahwa teori yang berhubungan dengan penelitian adalah jenis *propaganda*, karena teori perilaku kolektif *propaganda* merupakan suatu lembaga/unit yang membentuk sebuah kelompok pengguna (*user*) dalam meningkatkan kualitas perpustakaan untuk mencapai suatu tujuan agar pengguna dapat memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan dengan efektif dan efisien.

⁵⁰Syandi Gafri (2015), *Pengertian dan Teori Perilaku Kolektif Menurut Ahli + Contoh*, artikel di akses pada tanggal 05 Mei 2018 dari <http://blogpsikologi.blogspot.co.id/2015/10/pengertian-dan-teori-perilaku-kolektif.html?m=1>

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

3.1 Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi memacu perpustakaan untuk terus mengembangkan layanan maupun koleksi yang dimiliki. Sebagaimana tercantum dalam UU No.43 tahun 2007 pasal 24 bagian ke-3 perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.⁵¹ UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang siap mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dari tahun ke tahun UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya terus mengalami perkembangan, mulai dari sistem layanan yang terotomasi, penyediaan berbagai fasilitas layanan serta ketersediaan koleksi dalam bentuk *online*.

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya merupakan unit kerja pendukung kegiatan pendidikan dan penelitian di lingkungan akademik Universitas Sriwijaya. Eksistensi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya tidak terlepas dari campur tangan berbagai pihak hingga terbentuknya UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya seperti saat ini. Universitas Sriwijaya didirikan tahun 1953 yang pada mulanya berada di

⁵¹Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 tahun 2007). (Jakarta: Asa Mandiri, 2007), h.8.

bawah Yayasan Perguruan Tinggi Syakhyakirti, nama ini diambil dari nama seorang guru besar agama Budha pada zaman Kerajaan Sriwijaya. Saat itu, UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya masih berupa perpustakaan kecil dengan koleksi berjumlah 235 buku yang merupakan sumbangan dari Dr. J.J. Van de Veldo-seorang tokoh pada masa Agresi Militer II dan penulis buku “Surat-Surat dari Sumatera”. Pada tahun 1958, KODAM IV Sriwijaya yang dipelopori oleh Letkol. Burlian mendirikan Perpustakaan Ilmu Sriwijaya, kemudian pemeliharaan dan pembelian koleksi dilakukan oleh Mr. Sutan Takdir Ali Syahbana, J. Dunga Lts, dan Muchtar Effendi. Pada tahun 1963, UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya mulai banyak memperoleh bantuan, diantaranya berasal dari:

1. Paperda Lembaga Ilmu Sriwijaya (7000 buku).
2. PT. Shell (100 buku).
3. ICA Jakarta (80 buku ilmu ternak).
4. Kedutaan Besar Yugoslavia.
5. Kedutaan Besar India.
6. Pembelian 3000 buku.⁵²

Pada tahun 1974, terdapat perpustakaan umum yang berada di bawah naungan Universitas Sriwijaya. Perpustakaan umum tersebut menumpang di AULA Universitas Sriwijaya dengan memiliki koleksi buku sebanyak 1148 judul dan 29.967 eksemplar. Selain itu, seiring dengan berjalannya waktu, didirikan pula ruang baca (perpustakaan) di masing-masing fakultas.

⁵²Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, tahun 2017.

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya adalah Unit Pelaksana Teknis ditingkat Universitas yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor dan pembinaannya dilakukan oleh Pembantu Rektor I. UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya sekarang telah berkembang dengan koleksi cetak lebih dari 160.000 eksemplar, serta koleksi non-cetak seperti dalam bentuk CD-ROM maupun dalam bentuk langganan koleksi *e-journal* melalui *springer* serta koleksi *e-book* melalui *IG Publishing*

Gambar 3.1

Gedung UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya:



Berikut ini adalah daftar pimpinan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya sejak awal berdirinya hingga sekarang:

1. Taufik Nuskam (1958-1963).

2. A. Rozali BA (1963-1972).
3. M. Ali Batutihe, SH (1972-1978).
4. Dra. Chuzaimah D. Diem, MLS (1978-1985).
5. Ali Syamsir Alioeddin, SH (1985-1989).
6. Dr. Chuzaimah D. Diem, MLS (1989-1999).
7. Drs. Majelis, MSLS (1999-2003).
8. Drs. Djunaidi, MSLS (2003-2011).
9. Drs. Halim Sobri, M.Si (2011-2013).
10. Elfi Moralita, SS (2013-sekarang).⁵³

3.2 Dasar Hukum UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Keberadaan perpustakaan ini dilandasi oleh dasar hukum, yakni:

1. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1990 dan No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1990 tentang UPT (Unit Pelaksana Teknis).
3. Kepmendikbud No 68 Tahun 1991 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi.
4. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
5. SK Menpan No. 132 Tahun 2003 tentang Angka Kredit dan Kepustakawanan.
6. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

⁵³Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya Tahun 2017.

7. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

3.3 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

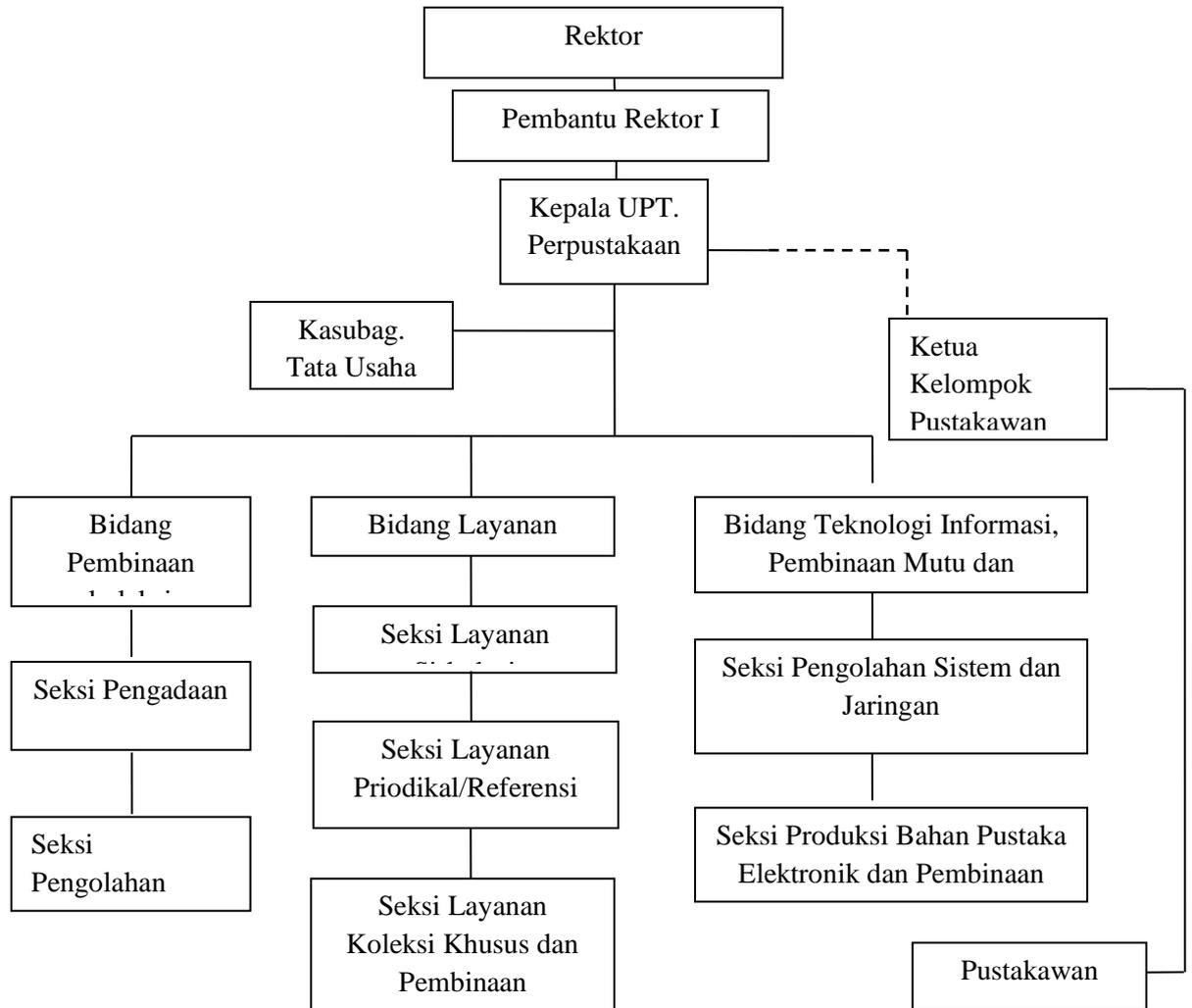
Untuk menjamin kelancaran pelaksanaan manajemen dan mengatur tata laksana kerja di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, maka dibentuklah struktur organisasi yang berdasarkan SK Mendikbud 0195/O/1995 tanggal 18 Juli 1995 dan PP 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi dan dijabarkan lebih lanjut dalam keputusan Rektor Universitas Sriwijaya.

Adapun susunan struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Rektor/Pembantu Rektor (Pembina).
2. Kepala (Jabatan struktural).
3. Kasubag Tata Usaha (Jabatan struktural).
4. Ketua Kelompok Pustakawan (Pejabat Fungsional).
5. Bidang-bidang (Non-struktural).
6. Seksi-seksi (Non-struktural).⁵⁴

⁵⁴Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

Tabel 3.1
Bagan Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya:



Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya Tahun 2017.

3.4 Visi, Misi, Tugas, Fungsi dan Tujuan Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Indralaya

Adapun visi, misi, tugas, fungsi dan tujuan yang terdapat pada sebuah UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya adalah sebagai berikut:

3.4.1 Visi Perpustakaan

“Menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi yang lengkap dan berbasis teknologi informasi yang siap menjawab tantangan perkembangan dunia perpustakaan, dokumentasi, dan informasi”.

3.4.2 Misi Perpustakaan

- a. Memberikan layanan informasi untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat, khususnya civitas akademika Universitas Sriwijaya.
- b. Mendapatkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi dengan berbasis teknologi informasi untuk keperluan pemustaka, khususnya civitas akademika Universitas Sriwijaya.
- c. Mengupayakan agar pemustaka dapat menemukan informasi secara mudah, cepat, dan tepat.

3.4.3 Tugas Perpustakaan

Tugas Perpustakaan Universitas Sriwijaya adalah sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari suatu perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain melakukan kegiatannya, terutama di bidang jasa informasi yang dimilikinya sehingga terlaksana

penyelenggaraan dalam membantu lembaga induknya untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Buku Pedoman Pemanfaatan Perpustakaan ini disusun dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk melaksanakan sosialisasi eksistensi perpustakaan sebagai unit penunjang Tridharma Perguruan Tinggi Universitas Sriwijaya.
- b. Untuk memperkenalkan kepada pemustaka tentang status, fungsi dan peranan perpustakaan secara organisatoris.
- c. Untuk memperkenalkan kepada pemustaka tentang sistem pengelolaan yang meliputi, pengadaan koleksi bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, sistem layanan yang dianut dan lain sebagainya.
- d. Untuk memperkenalkan tentang komposisi tenaga fungsional dan administratif struktural yang ada.
- e. Untuk menjadi salah satu bahan tukar menukar informasi antar perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia.⁵⁵

3.4.4 Fungsi Perpustakaan

Adapun fungsi Perpustakaan Universitas Sriwijaya yaitu edukasi, fungsi informasi, fungsi riset, fungsi rekreasi, fungsi publikasi, fungsi deposit dan fungsi interpretasi bagi para civitas akademika. Serta sebagai pusat penerimaan, pengelolaan, pelestarian dan penyebarluasan informasi guna menunjang pelaksanaan program lembaga induknya.

⁵⁵Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

Perpustakaan adalah salah satu unit kerja di Universitas Sriwijaya yang berfungsi:

- a. Menyediakan sumber daya pustaka (informasi) untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan program akademik (tridharma)
- b. Menyediakan fasilitas belajar yang lengkap dan berkualitas untuk kepentingan civitas akademika dan masyarakat umum, sesuai dengan kemampuan keuangan universitas.
- c. Mengumpulkan, mengola, memproduksi, menyimpan dan memberikan informasi serta menyebarluaskan hasil karya di bidang ilmu pengetahuan teknologi dan seni.
- d. Mengembangkan sistem jaringan informasi pada perguruan tinggi di tingkat nasional maupun internasional di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.
- e. Melestarikan ilmu pengetahuan dan seni.
- f. Menciptakan lingkungan gemar baca yang tertib, nyaman dan bersahabat.⁵⁶

3.4.5 Tujuan Perpustakaan

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya telah menetapkan juga tujuan perencanaan program dan kegiatanyang akan dicapai sebagaimana tertulis dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Unit Kerja UPT Perpustakaan, yakni:

⁵⁶ Sumber: Laporan akuntabilitas kinerja unit kerja UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

1. Meningkatkan jumlah pengunjung/pengguna perpustakaan.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana gedung perpustakaan.
3. Meningkatkan ketersediaan terbitan perpustakaan sebagai sarana pemasyarakatan perpustakaan.

Setiap perpustakaan, baik kecil maupun besar perlu diatur dan ditata dengan baik sehingga pelaksanaan kegiatan kerja berjalan dengan efektif dan efisien. Perpustakaan merupakan organisasi berupa lembaga atau unit yang bertugas menghimpun koleksi pustaka dan menyediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan. Oleh karena itu, perpustakaan sebagai suatu organisasi harus memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang menunjukkan semua tugas kerja untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antara fungsi-fungsi tersebut serta wewenang dan tanggung jawab setiap anggota organisasi yang melakukan tiap-tiap tugas tersebut. Struktur organisasi diperlukan untuk memberi wadah tujuan, misi, tugas pokok, dan fungsi. Jika fungsi yang diselenggarakan berlangsung secara terus menerus, maka harus dilembagakan agar memungkinkan berlakunya fungsional yang menjadi landasan peningkatan efisiensi dan efektifitas organisasi.⁵⁷

Dari penjelasan di atas bahwa UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan

⁵⁷Herlina, *Manajemen Perpustakaan*, (Palembang: CV. Grafika Telindo, 2009), Hlm. 42.

keberdayaan bangsa. Dengan ketentuan yang ada perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

3.5 Ketenagaan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Berikut ini rincian ketenagaan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, yaitu:

3.5.1 Personalia UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Personalia UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya terdiri dari pustakawan aktif di gedung pusat UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, pustakawan aktif di ruang baca (perpustakaan) fakultas, tenaga BLU (Badan Layanan Umum) dan pustakawan purna tugas. Adapun rincian personalia UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 3.2
Pustakawan Aktif di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No	Nama	Gol	Fungsional	Ijazah
1	Afrizal Aziz, A.Md	III/a	Pustakawan Pertama	S1
2	Beta Ria Febrianti, S.Sos	III/a	Pustakawan Pertama	S1Perpustakaan
3	Dies Meirita Sari,S.Sos	III/b	Pustakawan Pertama	S1Perpustakaan

4	Elfi Moralita, S.S	III/d	Pustakawan Muda	S1
5	Elly Suryani, S.Ap	III/b	Pust Pertama	S1
6	Furika, A.Md	II/c	Pustakawan Pelaksana	D3Perpustakaan
7	Hendry Gunawan,A.Ma., S.Ap.,M.Si	III/c	Pustakawan Muda	S2
8	Novita Olivien, M.Hum	III/b	Pustakawan Pertama	S2Perpustakaan
9	Suherman, A.Ma	II/c	Pustakawan Pelaksana	D2Perpustakaan
10	RTS. Tiara Hilda Safitri, S.IP	III/a	Pustakawan Pertama	S1Perpustakaan

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya merupakan perpustakaan pusat pada Universitas Sriwijaya. Namun, selain UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya di Universitas Sriwijaya terdapat pula ruang baca perpustakaan di masing-masing fakultas. Oleh karena itu selain pustakawan aktif di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya terdapat pula pustakawan aktif di Ruang Baca Perpustakaan Fakultas. Adapun rincian pustakawan aktif di Ruang Baca Perpustakaan Fakultas adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Pustakawan Aktif di Ruang Baca Perpustakaan Fakultas

No	Nama	Gol	Fungsional	Ijazah
1	Ermala, A.Md	II/c	Pustakawan Pelaksana	D3Perpustakaan

2	Evi Kurnia N, S.Sos	III/b	Pustakawan Pertama	S1Perpustakaan
3	Triady Hermansyah,S.I.Pust	III/a	Pustakawan Pelaksana	S1Perpustakaan
4	Roki'in, S.Pd	III/a	Pustakawan Pertama	S1

Tabel 3.4

Tenaga Badan Layanan Umum (BLU) di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No	Nama	Gol	Jabatan	Ijazah
1	Agus Apriyono	II/a	Pramu kantor	SMTA
2	Husnil Amri, A.Ma	II/a	Pustakawan	D2Perpustakaan
3	Jaswarman Putra, A.Md	II/a	Pustakawan	D2Perpustakaan
4	Kharisma Afrianti, S.E	II/a	Pramu kantor	SMTA
5	Lipi Sunarti, A.Md	II/c	Pramu pustaka	D3Komputer
6	M. Irwan, S.E	II/a	Pustakawan	D2Perpustakaan
7	M. Tohar	II/a	Pramu kantor	SMTA
8	Murzilawati, A.Ma	II/a	Pustakawan	D2Perpustakaan
9	Nuris Haryanto	II/a	Pramu kantor	SMTA

3.6 Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

3.6.1 Pengadaan Bahan Pustaka

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya dalam pengadaan koleksi dilakukan dengan cara:

1. Pembelian melalui dana APBN.
2. Sumbangan atau Hadiah dari lembaga atau pribadi.
3. Tukar menukar melalui publikasi antar perpustakaan di Indonesia.⁵⁸

3.6.2 Jenis Koleksi Bahan Pustaka

Menurut Standar Nasional Perpustakaan

1. Jenis Koleksi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya terdiri dari :bahan tercetak dan non cetak termasuk bahan AVA (kaset, CD-ROM, *slide,films*, dan lain-lain) serta koleksi jurnal elektronik.
2. Macam koleksi terdiri dari koleksi buku teks dan referensi
macam koleksi terdiri dari buku teks dan buku referensi (terbitan berkala, koleksi karya mahasiswa, dosen) dan sejenisnya

Tabel 3.5
Jumlah Koleksi UPT Perpustakaan
Universitas Sriwijaya Indralaya Tahun 2017

No	Jenis Koleksi	Judul	Eksemplar
1	Koleksi Buku	178	215
2	Koleksi Karya Mahasiswa	2566	2566
3	Koleksi Hasil Penelitian	0	0
	Koleksi Terbitan Berkala	751	1076

⁵⁸Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya 2017.

4			
	Jumlah	3495	3857

Sumber: Laporan Unit bagian Inventarisasi tahun 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa penambahan koleksi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya pada periode Januari-Desember tahun 2017 adalah 3.495 judul dan 3.857 eksemplar, dengan perincian sebagaimana tabel berikut.⁵⁹

Tabel 3.6
Data Koleksi Buku

No	Indonesia		Asing		Jumlah	
	Judul	Eks	Judul	Eks	Judul	Eks
1	152	187	26	28	178	215

Sumber: Laporan Unit bagian Inventarisasi tahun 2017

Tabel 3.7
Data Karya Mahasiswa

No	Asal	Judul	Eksemplar
1	Fakultas Ekonomi	218	218
2	Fakultas Hukum	147	147
3	Fakultas Teknik	432	432
4	Fakultas Kedokteran	94	94
5	Fakultas Pertanian	254	254
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	590	590
7	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	245	245
8	Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	223	223

⁵⁹Sumber: Laporan Unit bagian Inventarisasi tahun 2017.

9	Fakultas Ilmu Komputer	273	273
10	Fakultas Kesehatan Masyarakat	17	17
11	Tesis	18	18
12	Disertasi	21	21
13	LKP	6	6
14	Laporan praktik perpustakaan	28	28
	JUMLAH	2566	2566

Sumber: Laporan Unit bagian Inventarisasi tahun 2017

Tabel 3.8
Data Koleksi Terbitan Berkala

No	Jenis	Indonesia		Asing		Jumlah	
		Judul	Eks	Judul	Eks	Judul	Eks
1.	Ilmiah	275	308	11	14	286	322
2.	Semi Ilmiah	272	502	15	15	287	517
3.	Hiburan	0	0	0	0	0	0
4.	Umum	176	234	2	3	178	237
	Jumlah	723	1044	28	32	751	1076

Sumber: Laporan Unit bagian Inventarisasi tahun 2017

Adapun rincian jumlah koleksi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya sampai dengan Desember 2017 adalah sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 3.9
Jumlah Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya
Sampai dengan Desember Tahun 2017

No	Komponen	Keterangan					
		Judul			Eksemplar		
		Lama	Baru	Jumlah	Lama	Baru	Jumlah
1	Buku Teks	46.446	178	46.624	122.238	215	122.453
2	Referensi	12.739	42	12.781	16.739	61	16.800
3	Karya Mahasiswa	40.931	2566	43.497	40.504	2.566	43.070
4	Hasil Penelitian	5.325	0	5.325	13.823	0	13.823
5	Koleksi Terbitan Berkala	1.296	751	2.047	3.120	1.076	4.196
6	Surat Kabar/Koran	6	0	6	1.794		1.794
7	<i>e-book</i>	949	0	949	949	0	949
	Jumlah	106.396	3.537	111.229	199.167	3.918	203.085

Sumber: Laporan tahunan bidang pembinaan koleksi tahun 2017

Jenis koleksi perpustakaan berbentuk karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang terdiri atas fiksi dan nonfiksi. *Koleksi non fiksi Perpustakaan Nasional* terdiri atas koleksi Indonesiana, bacaan umum, referensi, terbitan berkala, naskah kuno, koleksi khusus, hasil penelitian dan literatur kelabu.⁶⁰ Menurut UU No 43 tahun 2007 pasal 1 bagian ke-3 Tentang Perpustakaan: koleksi nasional adalah semua karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang diterbitkan ataupun tidak diterbitkan, baik yang berada di dalam maupun di luar negeri yang dimiliki oleh perpustakaan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.⁶¹

⁶⁰*Enam Standar Nasional Perpustakaan*(2016) artiket di akses pada tanggal 28 Februari 2018 dari <http://www.tendikpedia.com/2016/10/standar-nasional-perpustakaan.html>

⁶¹*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan RI, 2007)

Dari penjelasan di atas ketersediaan koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya sudah mencukupi kebutuhan informasi pemustakanya yang terus bertambah. Koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang ada sesuai dengan kebutuhan aktivitas akademika dan dapat digunakan oleh para pengguna UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

3.7 Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan

3.7.1 Operasional Layanan Perpustakaan

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya mengupayakan agar semua pemustaka dapat berlaku tertib dan disiplin maka diterbitkan tata tertib yang mengatur jalannya pelaksanaan kegiatan layanan Perpustakaan sebagai suatu pedoman atau petunjuk bagi pemustaka. Untuk menjaga keamanan dan kenyamanan sebuah perpustakaan perlu menerapkan aturan seperti: ⁶²

1. Jam Buka Layanan

- a. UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya buka setiap hari kerja:

Senin-Jum'at : 08.00-22.00 WIB

2. Jangka waktu dan jumlah buku yang dapat dipinjam:

- a. Dosen selama 1 bulan dengan jumlah 5 judul.
- b. Mahasiswa selama 1 minggu dengan jumlah judul 2.

⁶²Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

- c. Karyawan selama 1 minggu dengan jumlah judul 2.
 - d. Pemustaka luar universitas sriwijaya hanya dapat memfotokopi selama 1 jam kerja.
3. Persyaratan keanggotaan:
- a. Civitas akademika Universitas Sriwijaya/intern
 - 1) Kartu mahasiswa (aktif).
 - 2) Kartu pegawai Universitas Sriwijaya.
 - 3) Kartu dosen Universitas Sriwijaya.
 - a. Civitas Luar Universitas Sriwijaya/ Umum
 - 1) Mengisi formulir pendaftaran.
 - 2) Menyerahkan satu (1) lembar fotokopi identitas diri.
 - 3) Menyerahkan pas foto ukuran 2x3 sebanyak dua (2) lembar.
 - 4) Mendaftar ulang setiap 6 bulan sekali.

3.7.2 Tata Tertib Selama Berada di Ruang Perpustakaan

Pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya meliputi pengunjung umum dan pengunjung khusus. Adapun tata tertib yang harus dipenuhi oleh pengunjung umum adalah seluruh pengunjung wajib.⁶³

1. Sebelum masuk perpustakaan, semua pengunjung harap memasukkan data diri ke komputer yang ada dipintu masuk sesuai petunjuk pengisian yang tersedia.

⁶³Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

2. Pengunjung harap meninggalkan tas, jaket dan topi ditempat penitipan tas yang sudah disediakan.
3. Barang berharga seperti dompet, *handphone* dan lain-lain tidak dibenarkan ditinggalkan di penitipan.
4. Pihak UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya tidak bertanggung jawab atas kehilangan yang terjadi karena kelalaian pengunjung.
5. Pengunjung dimohon menjaga ketenangan terutama di ruang baca, tidak bersuara keras yang dapat mengganggu pengunjung lain.
6. Tidak dibenarkan mencoret-coret koleksi perpustakaan, fasilitas belajar (meja/kursi/rak dan lain-lain), dinding atau tembok perpustakaan.
7. Selama berada di perpustakaan, pengunjung dilarang merokok, makan dan minum yang dapat mengotori/merusak koleksi dan ruang perpustakaan.
8. Jagalah kebersihan, ketertiban dan kesopanan selama anda berada di lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya demi kenyamanan kita semua.

Sanksi-sanksi:⁶⁴

- a. Keterlambatan pengembalian buku pinjam dikenakan biaya denda:
Rp.500 per buku, per hari

⁶⁴Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

- b. Keterlambatan pengembalian koleksi referensi, periodikal, skripsi yang difoto
- c. Pelayanan fotokopi dikenakan denda Rp. 1.000 per hari, per judul koleksi.
- d. Koleksi yang rusak atau hilang oleh peminjam harus diganti dengan fotokopi/buku dengan judul yang sama.
- e. Pengunjung yang dengan sengaja membawa koleksi perpustakaan keluar ruang layanan tanpa melalui prosedur yang berlaku dikenakan sanksi skorsing atau dikeluarkan dari keanggotaan UPT Perpustakaan dan diproses sesuai dengan hukum yang berlaku.

3.8 Layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Layanan perpustakaan pada hakikatnya adalah pemberian segala informasi kepada pengguna perpustakaan dan penyediaan segala sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.⁶⁵ Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan perpustakaan dapat membantu pengguna untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya memiliki banyak layanan yang disediakan untuk pemustaka. Adapun jenis-jenis layanan tersebut adalah sebagai berikut:

3.8.1 Jenis-Jenis Layanan

1. Layanan di lantai satu (1), yaitu:

⁶⁵Herlina, *Manajemen Perpustakaan* (Palembang: Grafikatelindo, 2009). h.96.

a. Layanan informasi.

Layanan informasi di UPT Perpustakaan merupakan layanan yang memberikan informasi awal kepada pemustaka yang ingin mengetahui tentang perpustakaan tersebut, atau sebagai tempat yang memberikan informasi tentang keadaan perpustakaan misalnya seorang pemustaka tidak mengetahui tempat untuk melakukan bebas pustaka, jadi seorang pemustaka tersebut bisa langsung bertanya ke bagian layanan informasi. Layanan informasi berada tepat pada awal masuk UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

b. Layanan Sampoerna Corner.

Unit layanan pojok Sampoerna menyediakan layanan internet, layanan Indovision, layanan baca buku sumbangan dari Sampoerna Foundation, dan lain-lain.

c. Layanan SNI (Standar Nasional Indonesia) Corner.

Layanan SNI Corner merupakan layanan dari hasil kerjasama UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya yang menyediakan buku bacaan dari SNI Corner, jurnal, satu buah unit Komputer untuk menelusur koleksi SNI Corner.

d. Layanan Digital.

Layanan Digital yaitu layanan yang 100 unit komputer yang dapat digunakan pemustaka untuk mengakses koleksi-koleksi *E-Resource* yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan Universitas

Sriwijaya Indralaya seperti *E-journal dan E-Book*.Serta dapat dimanfaatkan pemustaka untuk mengakses informasi dari internet.

Gambar 3.2

Layanan digital UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya:



e. Layanan pengetikan dan cetak (*print*).

Layanan ini disediakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya bagi pemustaka yang ingin mencetak hasil dari pengetikan mereka, maksimal sebanyak 5 lembar.⁶⁶

2. Layanan di lantai dua (2),yaitu :

a. Layanan sirkulasi

Merupakan layanan utama yang dimiliki oleh hampir seluruh perpustakaan tujuannya adalah untuk menyediakan koleksi yang *up to date* untuk dipinjamkan ke pemustaka. Pada perpustakaan umum, koleksi yang banyak di pinjam antara lain: fiksi (novel) populer/*booming*.Sirkulasi juga bisa bentuk peminjaman buku.

⁶⁶Sumber: Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

Unit layanan sirkulasi melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

1. Melayani pendaftaran/daftar ulang anggota,
2. Peminjaman dan pengembalian buku
3. Pengurusan kartu bebas pustaka.
4. Kegiatan penagihan pengguna yang terlambat mengembalikan buku.

Gambar 3.3

Layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya
Indralaya



b. Layanan referensi

Layanan Referensi merupakan kegiatan layanan pemakai dengan cara memberikan informasi secara langsung maupun tidak langsung kepada pengguna, dengan mengacu atau menunjuk kepada suatu koleksi atau sumber informasi yang ada dan dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna perpustakaan.

Jenis-Jenis Koleksi Referensi :

1. Kamus
2. Ensiklopedi
3. Direktori
4. Indeks dan Abstrak
5. Sumber Geografi
6. Biografi
7. Buku Tahunan (Year book)
8. Buku Pegangan/pedoman (Handbook)
9. Bibliografi
10. Terbitan Pemerintah (UU, PP)

c. Layanan Periodikal

Layanan periodikal adalah layanan yang menyediakan koleksi terbitan berkala seperti majalah, jurnal tercetak, surat kabar, laporan tahunan.

d. Layanan koleksi khusus (skripsi, thesis, disertasi)

Unit layanan ini menyediakan koleksi laporan penelitian, skripsi, tesis dan disertasi. Dan koleksi lain seperti makalah mahasiswa dan dosen. Layanan ini menyediakan sumber informasi yang berupa hasil karya civitas akademika Universitas Sriwijaya, meliputi skripsi, thesis, disertasi dan laporan penelitian, dalam bentuk cetak (hardcopy). Pengguna dapat fotokopi hasil karya tersebut dengan peraturan yang telah ditetapkan.

e. Ruang baca

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya memiliki ruang baca yang terletak di lantai dua tepat di depan ruang serbaguna.

f. Ruang serbaguna

Ruang serbaguna UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya ini digunakan untuk acara-acara seminar, pendidikan pemakai, pelepasan pustakawan yang telah berakhir masa tugasnya di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya serta kegiatan-kegiatan lain yang diadakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

g. Kegiatan Pendidikan Pemakai

Pendidikan pemakai merupakan seluruh kegiatan di perpustakaan yang berkaitan dengan pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan bagaimana mendapatkan kemungkinan yang terbaik dalam penggunaan sumber, layanan dan fasilitas perpustakaan. Kegiatan ini dapat diberikan baik dalam bentuk instruksi formal maupun informal oleh pustakawan atau staf perpustakaan secara perseorangan maupun dalam kelompok. Pendidikan pemakai (*user education*) di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya berjalan cukup baik. Perpustakaan ini memiliki kegiatan pendidikan pemakai untuk mahasiswa baru dan mahasiswa lama. Bagi mahasiswa baru pendidikan pemakai dapat di ikuti pada saat orientasi perpustakaan dan untuk mahasiswa lama dapat mengikuti

kegiatan pendidikan pemakai melalui ceramah atau menggunakan *slide*.

Untuk menuju perpustakaan ideal, sebuah perpustakaan harus memiliki desain ruang yang menarik, koleksi yang variatif, dan layanan yang beragam. Adanya ruangan yang nyaman memberikan dampak yang baik, karena dengan ruangan yang nyaman pengunjung dapat menikmati apa yang mereka baca. Adanya pelayanan yang ramah merupakan kunci utama dalam membangun hubungan baik dengan pengunjung. pelayanan yang ramah, baik dan sopan tentunya menjadi penarik simpati pengunjung perpustakaan untuk meningkatkan kualitas kunjungan, dan pastinya pengunjung merasa betah karena mendapat pelayanan yang baik dari pengelola perpustakaan.

FILKOM													
FISIP										103	167	182	
FKM													
Dosen													
Karyawan													
Pasca													
Umum													
Jumlah						467	355			515	561	550	

Sumber: Laporan tahunan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya tahun 2017

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Kegiatan Pendidikan Pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Untuk mengetahui pengaruh pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna maka penulis melakukan penelitian dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Indralaya. Peneliti telah mengajukan 20 item pernyataan kepada 25 responden atau mahasiswa dalam penelitian ini. Skor penilaian item 20 pernyataan 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 pernyataannya.

4.1.1 Tujuan Mengikuti Program Pendidikan Pemakai di Perpustakaan

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui data tujuan dari pengguna dalam meningkatkan program pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, dan diajukan pernyataan: “saya mengikuti pendidikan pemakai tujuannya adalah untuk memanfaatkan layanan perpustakaan”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

**Tabel 4.1
Frekuensi tujuan mengikuti program pendidikan pemakai di UPT
Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya**

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	8	32 %

2.	Setuju	17	68 %
3.	Tidak setuju	0	0%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N=25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang (32%), sedangkan ada 17 orang (68%) menjawab setuju. Berdasarkan hasil di atas maka banyak mahasiswa setuju mengenai pendidikan pemakai tujuannya untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.

4.1.2 Peran Pendidikan Pemakai

Pada pernyataan berikut ini, untuk mengetahui peran dari pendidikan pemakai terhadap pengguna, dan diajukan pernyataan sebagai berikut: “saya dapat dengan mudah memanfaatkan layanan perpustakaan setelah mengikuti pendidikan pemakai”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

Tabel 4.2
Frekuensi peran pendidikan pemakai dalam memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menemukan informasi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	10	40%

2.	Setuju	14	56%
3.	Tidak setuju	1	4%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N=25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang (40%), ada 14 orang (56%) menjawab setuju, serta 1 orang (4%) dari 25 responden menjawab tidak setuju. Berdasarkan tabel di atas maka banyak mahasiswa setuju mengenai memanfaatkan layanan perpustakaan dengan mudah setelah mengikuti kegiatan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

4.1.3 Dampak Kegiatan Pendidikan Pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Pada pernyataan berikut ini, untuk mengetahui peran dari pendidikan pemakai terhadap pengguna, dan diajukan pernyataan sebagai berikut: “saya tidak perlu meminta bantuan pustakawan dalam mencari informasi yang dibutuhkan setelah mengikuti pendidikan pemakai”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

Tabel 4.3
Frekuensi dampak pelaksanaan pendidikan pemakaidi UPT
Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
-----	------------	-----------	------------

1.	Sangat setuju	3	12%
2.	Setuju	17	68%
3.	Tidak setuju	5	20%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N=25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 3 orang (12%) ada 17 orang (68%) menjawab setuju, sedangkan 5 orang (20%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa masih banyak mahasiswa perlu meminta bantuan kepada pustakawan dalam mencari informasi yang dibutuhkan setelah mengikuti kegiatan pendidikan pemakai.

4.1.4 Fungsi Pendidikan Pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui fungsi pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya diajukan pernyataan sebagai berikut: “melalui pendidikan pemakai saya dapat mencari informasi secara cepat dan tepat”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

Tabel 4.4
Frekuensi fungsi pendidikana pemakai di UPT Perpustakaan
Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	8	32%
2.	Setuju	16	64%
3.	Tidak setuju	1	4%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N = 25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang (32%) sedangkan ada 16 orang (64%) menjawab setuju, serta 1 orang (4%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka banyak mahasiswa setuju bahwa melalui pendidikan pemakai mahasiswa dapat mencari informasi secara cepat dan tepat.

4.1.5 Pendidikan Pemakai Dapat Memenuhi Kebutuhan Informasi

Pada pernyataan berikut ini, untuk mengetahui kegiatan pendidikan pemakai dapat memenuhi kebutuhan informasi, dan diajukan pernyataan sebagai berikut: “dengan mengikuti pendidikan pemakai dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi saya”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

Tabel 4.5
Frekuensi pendidikan pemakai dapat memenuhi kebutuhan informasi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	6	24%
2.	Setuju	18	72%
3.	Tidak setuju	1	4%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N=25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang (24%) ada 18 orang (72%) dari 25 responden menjawab setuju, sedangkan 1 orang (4%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka banyak mahasiswa setuju bahwa dengan mengikuti pendidikan pemakai dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi bagi mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

4.1.6 Penelusuran Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Pada pernyataan berikut ini, untuk mengetahui data mengenai pendidikan pemakai dengan penelusuran informasi, dan diajukan pernyataan sebagai berikut: “saya lebih senang mencari buku langsung

kerak dari pada menggunakan katalog online”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

Tabel 4.6
Frekuensi pendidikan pemakai dengan penelusuran informasi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	4	16%
2.	Setuju	7	28%
3.	Tidak setuju	14	56%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N=25	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang (16%) ada 7 orang (28%) menjawab setuju, sedangkan 14 orang (56%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka banyak mahasiswa tidak setuju bahwa lebih senang mencari buku langsung kerak dari pada menggunakan katalog online.

4.1.7 Pelaksanaan Pendidikan Pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Pada pernyataan berikut ini, untuk mengetahui data mengenai pelaksanaan pendidikan pemakai, dan diajukan pernyataan sebagai

berikut: “pelaksanaan pendidikan pemakai dilaksanakan pada waktu yang tepat”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

Tabel 4.7
Frekuensi pelaksanaan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	10	40%
2.	Setuju	14	56%
3.	Tidak setuju	1	4%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N=25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang (40%), sedangkan 14 orang (56%) menjawab setuju, serta 1 orang (4%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa banyak mahasiswa setuju dengan adanya pelaksanaan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

4.1.8 Jadwal Program Pendidikan Pemakai

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui data mengenai pendidikan pemakai dengan adanya jadwal program pendidikan pemakai UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dan diajukan

pernyataan sebagai berikut: “jadwal pendidikan pemakai tidak mengganggu perkuliahan saya”. Berikut ini tabel persentase jadwal mahasiswa:

Tabel 4.8
Frekuensi jadwal program pendidikan pemakai

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	10	40%
2.	Setuju	15	60%
3.	Tidak setuju	0	0%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N = 25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang (40%), sedangkan 15 orang (60%) menjawab setuju. Berdasarkan hasil di atas maka banyak mahasiswa setuju dengan adanya jadwal pendidikan pemakai tidak mengganggu perkuliahan mahasiswa Universitas Sriwijaya Indralaya.

4.1.9 Lokasi Pelaksanaan Pendidikan Pemakai

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui lokasi pelaksanaan pendidikan pemakai UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dan diajukan pernyataan sebagai berikut: “lokasi pelaksanaan pendidikan

pemakai yang diadakan tidak terlalu jauh”. Berikut ini tabel persentase jadwal mahasiswa:

Tabel 4.9
Frekuensi lokasi pelaksanaan pendidikan pemakai

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	6	24%
2.	Setuju	18	72%
3.	Tidak setuju	1	4%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N = 25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 6 orang (24%), sedangkan 18 orang (72%) menjawab setuju, serta 1 orang (4%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka banyak mahasiswa setuju dengan adanya lokasi pelaksanaan pendidikan pemakai tidak terlalu jauh dengan jangkauan mahasiswa Universitas Sriwijaya Indralaya.

4.1.10 Kenyamanan Ruang Pelaksanaan Pendidikan Pemakai

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam mengikuti kegiatan pendidikan pemakai UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dan diajukan pernyataan sebagai

berikut: “saya merasa nyaman berada di ruangan pelaksanaan pendidikan pemakai”. Berikut ini tabel persentase jadwal mahasiswa:

Tabel 4.10
Frekuensi kenyamanan ruang pelaksanaan pendidikan pemakai

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	4	16%
2.	Setuju	21	84%
3.	Tidak setuju	0	0%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N = 25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang (16%), sedangkan 21 orang (84%) menjawab setuju. Berdasarkan hasil di atas maka banyak mahasiswa setuju dalam mengikuti pendidikan pemakai mahasiswa merasa nyaman berada di ruangan pelaksanaan pendidikan pemakai.

4.2 Kepuasan Pengguna

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).⁶⁷

Kepuasan pengguna didalam penelitian ini disebut variabel dependen. Variabel yang menjelaskan atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Untuk memenuhi penelitian variabel ini dilakukan variabel Y.

4.2.1 Pengelolaan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Pada pernyataan berikut ini, untuk mengetahui peran kepuasan pengguna terhadap pengelolaan perpustakaan, dan diajukan pernyataan sebagai berikut: “saya merasa nyaman dan puas berada di perpustakaan karena pengelolahan perpustakaannya ramah”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

⁶⁷F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, h. 18-19.

Tabel 4.11
Frekuensi pengelolaan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna
di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	7	28%
2.	Setuju	17	68%
3.	Tidak setuju	1	4%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N=25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang (28%) ada 17 orang (68%) menjawab setuju, sedangkan 1 orang (4%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa mahasiswa merasa nyaman dan puas berada di perpustakaan karena pengelolaan perpustakaannya ramah.

4.2.2 Pustakawan Memberikan Perhatian Terhadap Pengguna

Pada pernyataan berikut ini, untuk mengetahui peran kepuasan pengguna terhadap pustakawan, dan diajukan pernyataan sebagai berikut: “pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

Tabel 4.12
Frekuensi pustakawan terhadap kepuasan pengguna di UPT
Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	4	16%
2.	Setuju	20	80%
3.	Tidak setuju	1	4%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N=25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang (16%) ada 20 orang (80%) menjawab setuju, sedangkan 1 orang (4%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pengguna.

4.2.3 Bimbingan Pustakawan Terhadap Pengguna Dalam Mencari Informasi

Pada pernyataan berikut ini, untuk mengetahui peran kepuasan pengguna terhadap bimbingan pustakawan, dan diajukan pernyataan sebagai berikut: “pustakawan memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

Tabel 4.13
Frekuensi bimbingan pustakawan terhadap kepuasan pengguna di
UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	9	35%
2.	Setuju	15	60%
3.	Tidak setuju	1	4%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N=25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang (35%) ada 15 orang (60%) menjawab setuju, sedangkan 1 orang (4%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa pustakawan memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang pengguna butuhkan.

4.2.4 Kualitas Layanan Informasi Kepada Pengguna

Pada pernyataan berikut ini, untuk mengetahui peran kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan informasi, dan diajukan pernyataan sebagai berikut: “pustakawan selalu meningkatkan kualitas layanan informasi kepada pengguna di perpustakaan”. Berikut adalah tabel persentase jawaban mahasiswa:

Tabel 4.14
Frekuensi kualitas layanan informasi kepada pengguna terhadap
kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya
Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	7	28%
2.	Setuju	16	64%
3.	Tidak setuju	2	8%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N=25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang (28%) sedangkan 16 orang (64%) menjawab setuju, serta menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang (8%) dari 25 responden. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa pustakawan selalu meningkatkan kualitas layanan informasi kepada pengguna di perpustakaan.

4.2.5 Kebutuhan Buku Koleksi Referensi Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui peran kepuasan pengguna mengenai kebutuhan buku koleksi referensi, diajukan pernyataan sebagai berikut: “buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan saya”. Berikut adalah tabel jawaban mahasiswa:

Tabel 4.15
Frekuensi kebutuhan buku koleksi referensi di UPT Perpustakaan
Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	4	16%
2.	Setuju	11	44%
3.	Tidak setuju	10	40%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N = 25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang (16%) sedangkan 11 orang (44%) menjawab setuju, serta 10 orang (40%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

4.2.6 Peran Koleksi Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui peran kepuasan pengguna mengenai peran koleksi referensi, diajukan pernyataan sebagai berikut: “koleksi referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/ mengerjakan tugas-tugas”. Berikut adalah tabel jawaban mahasiswa:

Tabel 4.16
Frekuensi peran koleksi referendi di UPT Perpustakaan Universitas
Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	8	32%
2.	Setuju	9	35%
3.	Tidak setuju	7	28%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N = 25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang (32%) sedangkan 9 orang (35%) menjawab setuju, serta 7 orang (28%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa koleksi referensi yang ada sangat membantu dalam menyelesaikan/mengerjakannya.

4.2.7 Ketersediaan Koleksi Sesuai Kebutuhan Pengguna

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui peran kepuasan pengguna mengenai ketersediaan koleksi referensi, diajukan pernyataan sebagai berikut: “koleksi yang disediakan cukup lengkap sesuai dengan kebutuhan saya”. Berikut adalah tabel jawaban mahasiswa:

Tabel 4.17
Frekuensi ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan pengguna

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	9	36%
2.	Setuju	10	20%
3.	Tidak setuju	6	24%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N = 25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang (36%) sedangkan 10 orang (20%) menjawab setuju, serta 6 orang (24%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa ketersediaan koleksi cukup lengkap sesuai dengan kebutuhan.

4.2.8 Petunjuk dan Panduan dalam Penggunaan Fasilitas Layanan

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui peran kepuasan pengguna mengenai petunjuk dan panduan dalam penggunaan fasilitas, diajukan pernyataan sebagai berikut: “ada petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan”. Berikut adalah tabel jawaban mahasiswa:

Tabel 4.18
Frekuensi petunjuk dan panduan dalam penggunaan fasilitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	3	12%
2.	Setuju	20	80%
3.	Tidak setuju	2	8%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N = 25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 3 orang (12%) sedangkan 20 orang (80%) menjawab setuju, serta 2 orang (8%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa adanya petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan.

4.2.9 Peminjaman dan Pengembalian Koleksi pada Layanan Sirkulasi

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui peran kepuasan pengguna mengenai peminjaman dan pengembalian koleksi, diajukan pernyataan sebagai berikut: “saya tidak mengalami kesulitan ketika melakukan peminjaman dan pengembalian pada layanan sirkulasi”. Berikut adalah tabel jawaban mahasiswa:

Tabel 4.19
Frekuensi peminjam dan pengembalaian koleksi di layanan sirkulasi
di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	8	32%
2.	Setuju	13	52%
3.	Tidak setuju	4	16%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N = 25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 8 orang (32%) sedangkan 13 orang (52%) menjawab setuju, serta 4 orang (16%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa mahasiswa tidak mengalami kesulitan ketika melakukan peminjaman dan pengembalian koleksi di layanan sirkulasi.

4.2.10 Peraturan Ketika Berada di Layanan Referensi

Pada pernyataan bagian ini, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna ketika berada di layanan referensi, diajukan pernyataan sebagai berikut: “saya mengetahui bagaimana peraturan ketika berada di ruangan layanan referensi”. Berikut adalah tabel jawaban mahasiswa:

Tabel 4.20
Frekuensi peraturan ketika berada di layanan referensi di UPT
Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	4	15%
2.	Setuju	19	76%
3.	Tidak setuju	2	8%
4.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	N = 25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 25 responden menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang (15%) sedangkan 19 orang (76%) menjawab setuju, serta 2 orang (8%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan hasil di atas maka mahasiswa setuju bahwa mahasiswa mengetahui bagaimana peraturan ketika berada di ruangan layanan referensi

4.3 Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna oleh Mahasiswa Fakultas Hukum Angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

Untuk mengetahui hasil penelitian ini maka akan diuji dengan rumus *product moment* sebagai berikut.

Tabel 4.21
Tabel data tentang pendidikan pemakai dan kepuasan pengguna di
UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Nama	Variabel X	Variabel Y
1.	Pipin gusvina	35	36
2.	Purbani qoriati	34	36
3.	Afrilia pratiwi	36	33
4.	Kartika ulan sari	37	30
5.	Muhammad thomi ilhamy	29	31
6.	Heri nofryansyah	32	35
7.	Imanullah saputra	30	33
8.	Aldy alparozi	28	24
9.	Mutria vionita	33	34
10.	Andhika yudha p	28	24
11.	Bella meynisa	36	33
12.	Sinta amelia	33	36
13.	Indah triskayanti	32	35
14.	M.zuhdi anhar	25	23
15.	Hizkia james kestian purba	30	27
16.	Fina audina anggraini	31	35
17.	Ilhamaganta	34	35
18.	Ismawati	33	30
19.	Intan kusuma warddhanie	32	32
20.	Berliani kadek novita sari astuti	33	29

21.	Lnka liyani	32	28
22.	Romina	29	29
23.	Riski rosari lagaunne	30	25
24.	Lina indriani	33	35
25.	Hendry hendika tambunan	31	30

KETERANGAN

X = Pendidikan Pemakai (*User education*)

Y = Kepuasan Pengguna

1. Mencari Nilai Statistik Dasar

Tabel 4.22
Nilai Statistik Dasar dari Pendidikan Pemakai dan Kepuasan
Pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	X	Y	XX	YY	XY
1.	35	36	1225	1296	1260
2.	34	36	1156	1296	1224
3.	36	33	1296	1089	1188
4.	37	30	1369	900	1110
5.	29	31	841	961	899
6.	32	35	1024	1225	1120
7.	30	33	900	1089	990
8.	28	24	784	576	672
9.	33	34	1089	1156	1122
10.	28	24	784	576	672

11.	36	33	1296	1089	1188
12.	33	36	1089	1296	1188
13.	32	35	1024	1225	1120
14.	25	23	625	529	575
15.	30	27	900	729	810
16.	31	35	961	1225	1085
17.	34	35	1156	1225	1190
18.	33	30	1089	900	990
19.	32	32	1024	1024	1024
20.	33	29	1089	841	957
21.	32	28	1024	784	896
22.	29	29	841	841	841
23.	30	25	900	625	750
24.	33	35	1089	1225	1155
25.	31	30	961	900	930
N=	$\sum X =$	$\sum Y =$	$\sum X^2 =$	$\sum Y^2 =$	$\sum XY =$
25	796	778	25536	24622	24956

Pengertian:

1. Dari data pengaruh pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna oleh mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 Universitas Sriwijaya Indralaya, diperoleh nilai statistik dasar sebagai berikut:

$$\text{jadi } N = 25 \qquad \sum X = 796 \qquad \sum Y = 778$$

$$\sum X^2 = 25536 \qquad \sum Y^2 = 24622 \qquad \sum XY = 24956$$

2. Mencari Jumlah Kuadrat (JK)

$$\begin{aligned}JK_x &= \sum X^2 - \{(\sum X)^2 : N\} \\JK_x &= 25536 - \{(796)^2 : 25\} \\JK_x &= 25536 - 25344,64 \\JK_x &= 191,36\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}JK_y &= \sum Y^2 - \{(\sum Y)^2 : N\} \\JK_y &= 24622 - \{(778)^2 : 25\} \\JK_y &= 24622 - 24211,36 \\JK_y &= 377,64\end{aligned}$$

3. Mencari Jumlah Produk (JP)

$$\begin{aligned}JP_{xy} &= \sum XY - \{(\sum X)(\sum Y) : N\} \\JP_{xy} &= 24956 - \{(796 \times 778) : 25\} \\JP_{xy} &= 24956 - 24771,52 \\JP_{xy} &= 184,48\end{aligned}$$

4. Mencari Koefisien Korelasi

$$\begin{aligned}R_{xy} &= \frac{JP_{xy}}{\sqrt{(JK_x)(JK_y)}} \\R_{xy} &= \frac{184,48}{\sqrt{(191,36)(377,64)}} \\R_{xy} &= \frac{184,48}{\sqrt{72265,19}} \\R_{xy} &= \frac{184,48}{268,82} \\R_{xy} &= 0,686\end{aligned}$$

5. Mengkonsultasi Nilai R Hitung dengan R Tabel

Harga Tabel R Product Moment untuk N= 25 adalah sbb:

$$R_{1\%} = 0,505 \text{ dan } R_{5\%} = 0,396.$$

Jadi $R_{xy} = 0,686$ adalah signifikan.

6. Menginterpretasi Hasil Analisis

- a. Pengaruh pendidikan pemakai berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- b. Pengaruh pendidikan pemakai perpustakaan terhadap kepuasan pengguna sangat tidak dapat dipercaya.

7. Mencari Koefisien Determinasi

$$R_{xy}^2 = 0,686^2$$

$$R_{xy}^2 = 0,470$$

$$R_{xy}^2 = 47\%$$

8. Menginterpretasi Nilai Analisis

- a. Pengaruh pendidikan pemakai perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya secara sistematis sebesar 47%.
- b. Pengaruh faktor-faktor lain disebut *Unexplained Factors*, di luar faktor-faktor dari pengaruh pendidikan pemakai perpustakaan terhadap kepuasan pengguna 53%.

9. Menyimpulkan Hasil Analisis

Hasil Analisis di atas menjelaskan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan pemakai perpustakaan terhadap kepuasan pengguna 47% yang menunjukkan hasil sedang. Artinya adalah ada faktor lain dalam kepuasan pengguna selain kegiatan pendidikan pemakai.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari data-data yang penulis temukan di lapangan dan data yang telah dilakukan penulis untuk menguji kesignifikan pengaruh pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna oleh mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pelaksanaan kegiatan pendidikan pemakai yang dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya telah berjalan dengan cukup baik karena kegiatan ini selalu dilakukan oleh pihak perpustakaan setiap tahun ajaran baru dan juga pendidikan pemakai dilakukan pada mahasiswa lama yang dimasukkan pada waktu perkuliahan umum dengan cara pengenalan perpustakaan diberikan di kelas, aula, atau lapangan. Begitu juga dari bukti dengan hasil yang peneliti oleh dari penyebaran angket kepada seluruh mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 Universitas Sriwijaya Indralaya.

Kepuasan pengguna terutama bagi mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya adalah sedang atau cukup. Karena kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya dalam katagori puas dengan semua aspek yang mencakup fasilitas, pelayanan dan keamanan ketika berkunjung ke UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

Bahwa faktor pengaruh pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna oleh mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya termasuk dalam kategori sedang, jika terdapat hubungan yang sedang artinya sebagian dari mahasiswa yang diteliti menggunakan metode pendidikan pemakai saat mencari informasi juga memanfaatkan fasilitas dan layanan di Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya. Faktor-faktor lain atau yang disebut *unexplained factors*, di luar faktor pengaruh pendidikan pemakai terhadap kepuasan pengguna oleh mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 Universitas Sriwijaya Indralaya, sebagian mahasiswa lebih menggunakan cara sendiri untuk memanfaatkan fasilitas dan layanan yang ada di dalam perpustakaan. Pemanfaatan yang dimaksud adalah mahasiswa lebih memanfaatkan jasa pustakawan untuk melayani dan membantu mencari informasi saat kesulitan dalam menggunakan perpustakaan. Karena di dalam perpustakaan adanya pustakawan (petugas perpustakaan) yang berkompeten dalam bidangnya dan bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya.

5.2 Saran

1. Untuk meningkatkan intensitas pemanfaatan layanan perpustakaan, sebaiknya UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya lebih mengutamakan fasilitas dan sarana prasarana pendukung lainnya yang ada di perpustakaan agar dapat memberikan kenyamanan pengguna dan dapat memenuhi kebutuhan para pengguna.

2. Pengadaan koleksi dan pembelian koleksi harus dilakukan oleh pihak perpustakaan itu sendiri, karena jika dilakukan oleh lembaga induknya pengadaan koleksi bisa saja tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna akibatnya akan membuat pengguna tidak membutuhkan perpustakaan dan hal itu bisa membuat citra negatif bagi perpustakaan itu sendiri.
3. Adanya saling tukar informasi mengenai koleksi (silang layan) dan juga bisa meningkatkan kerjasama antara perpustakaan sehingga dengan demikian memberikan dampak positif bagi pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.
4. Dalam meningkatkan kepuasan pengguna, pustakawan hendaklah meningkatkan layanan perpustakaan dengan sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cholid. Narbuko. *metodelogi penelitian*. (Jakarta: bumi aksara, 2007)
- Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)
- Herlina. *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006)
- _____, *Manajemen Perpustakaan* (Palembang: Grafika Telindo Press, 2009)
- _____, *Pembinaan dan Penggunaan Perpustakaan* (Palembang: Noer Fikri, 2013)
- Ibrahin Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009)
- Indonesia, *Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007).
- Lisda Rahayu dan Ramatun Anggraini Kiemas, *Pelayanan Bahan Pustaka* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011)
- Muhammad Isnaini. *Modul Statistik*, (Palembang: Fakultas Tarbiyah Iain Raden Fatah, 2010)
- Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: DIVA Pers, 2013)
- Rafael Raga Maran, *Pengantar Sosiologi Politik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013)
- Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian Bagi Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2005)
- Riyanto, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Berbasis Komputer*, (Bandung: Fokusmedia, 2012),
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta; Alfbeta. 2011)
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian*, (Satuan Pendekatan. 2006)
- Sukardi, *Metedologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Peraktiknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Dokumentasi*, (Bandung: Rekayasa Saind, 2004).
- _____, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: 1991).

- Suharto Abdul Majid, *Customer Service dalam Bisnis jasa Transportasi*,
- Sutarno NS, *Manajemen perpustakaan*
- Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Gita Media Press, t.t
- Wiji Suwarno. *Perpustakaan Dan Buku: Wacana Penulis Penerbitan*, (Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2011)
- Yusron Rozak, *Sosiologi Sebuah Pengantar*, (Bandung: Gamma Press, 2007)

SUMBER INTERNET

- Aldina Fitria, “*pengaruh pendidikan pemakai terhadap pengguna perpustakaan Di Lingkungan Mahasiswa Yayasan Prof. Dr. H. Kadirun Yahya Unuversitas Pasca Budi Medan*” artikel diakses pada 28 february 20017 dari [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16091/1/pus-uin2008-%20\(3\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16091/1/pus-uin2008-%20(3).pdf)
- Elva Rahmah “*Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Universitas Negeri Padang*” artikel diakses pada tanggal 13 Mei 2017 dari <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-palim64c6ad268efull.pdf>
- Khasanboement 26 Agustus 2012 “*Pendidikan Pemakai Perpustakaan*” artikel diakses pada 25 Januari 2018 dari <https://khasanboement.wordpress.com/2012/08/26/pendidikan-pemakai-perpustakaan/>
- Kuliarta Simanjuntak pada tanggal 1 juni 2017. Pentingnya Pendidikan Pemakai di Perpustakaan. di akses pada tanggal 20 Desember 2017 dari http://googleweblight.com/lite_url=http://bpad.babelprov.go.id/prtpus/artikel/232penting-pendidikan-pemaka-diperpustakaan.html&ei=SX69fUR&ic=RVkWb5xin367L7akU4I-DOEUTbw
- Malley (1984) Dalam Jurnal Sugeng Priyanto 2012 “*Program Pendidikan Pengguna Di Perpustakaan Perguruan Tinggi :Manfaat Dan*

Problematikanya” artikel yang diakses pada Tanggal 10 Februari 2018 dari <http://sugengpri.blog.undip.ac.id/2010/03/03/program-pendidikanpengguna-di-perpustakaanperguruan-tinggi-manfaat-dan-problematikanya/>

Ni Putu Yunia Tamara Dewi, Ni Putu Premierita Haryanti, Made Kastawa, 2016 “*Pengaruh Pendidikan Pengguna Terhadap Pemanfaatan Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universita Udayana*” artikel diakses pada tanggal 13 Mei 2017 dari <https://www.google.com/search?q=Pengaruh%20Pendidikan%20Pengguna%20Terhadap%20Pemanfaatan%20Layana%20Perpustakaan%20di%20Perpustakaan%20Universitas%20Udayana%20Ni%20Putu%20Yunia%20Tamara%20Dewi%20Ni%20Putu%20Premierita%20Haryanti%20Made%20Kastawa%20B&ie=utf8&oe=utf8&aq=t&rls=org.mozilla:en-US:official&client=firefox-a&channel=np&source=hp>

Pentingnya Nilai Kepuasan Pemustaka” artikel diakses pada Tanggal 19 November 2017 dari <Http://Bicaraperpustakaan.Com/2016/02/Pentingnya-Nilai-Kepuasan-Pemustaka.Html/>

Psikologi: Definisi Dan Pengertian Perilaku Menurut Para Ahli, artikel yang diaksesn pada tanggal 6 Mei 2018 dari <http://googleweblight.com/i?u=http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-menurut-ahli.html?m%3D1&hl=id-ID>

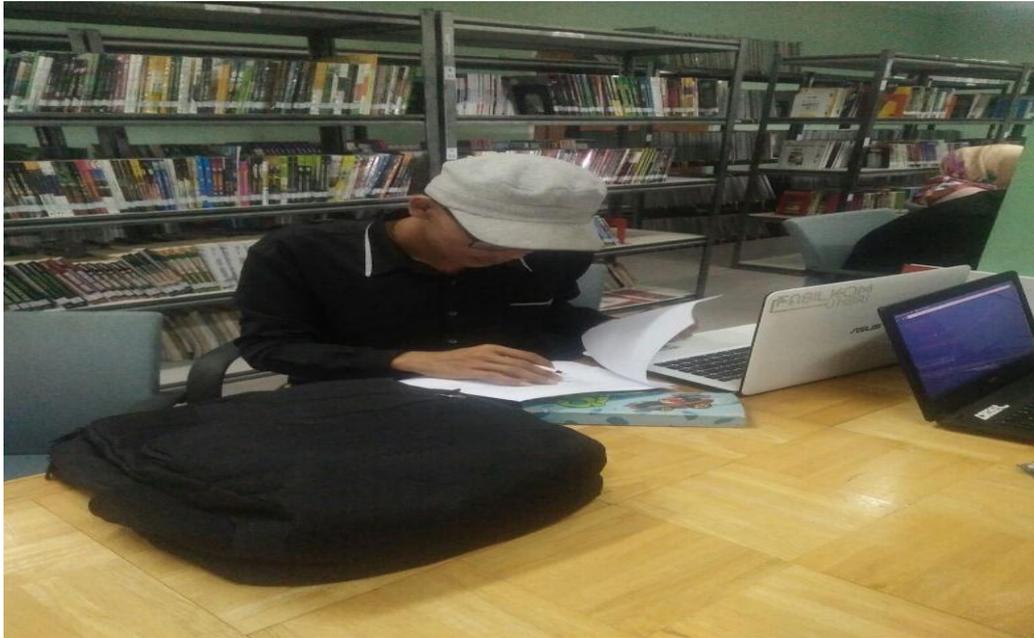
Ratnaningsih, “*Pendidikan Pemakai Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi*” artikel yang diakses pada Tanggal 3 mei 2017 dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/40607/Chapter%20II.pdf;jsessionid=EFD16F13D08E3D5204E675750CC6E1D4?sequence=3>

Reza Sang Pahlawan, “*Al-Qu’an Dan Hadist Tentang Pendidikan*” 2011. Artikel di Akses Pada Tanggal 09 Desember 2017 dari <Http://Rezapendidik.Blogspot.Co.Id/2011/01/Al-Quan-Dan-Hadist-Tentang-Pendidikan.Html>

Rudy Yohanes Simorangkir 2013 “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Nasional RI*” artikel ini diakses pada Tanggal 10 Februari 2018 dari http://rusdysims6789.blogspot.co.id/2013/07/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan_3423html/m=1

Syandi Gafri (2015), *Pengertian dan Teori Perilaku Kolektif Menurut Ahli +Contoh*, artikel di akses pada tanggal 05 Mei 2018 dari <http://blogpsikologi.blogspot.co.id/2015/10/pengertian-dan-teori-perilaku-kolektif.html?m=1>

Tinjauan Psikologi Sosial Terhadap Perilaku Kolektif(2017), artikel di akses pada tanggal 05 Mei 2018 dari <http://majoringofeducation.blogspot.co.id/2017/03/tinjauan-psikologi-sosial-terhadap.html?m=1>



Ket: pemustaka mengisi angket di Perpustakaan Fakultas Hukum



Ket: layanan informasi



Ket: layanan digital



Ket: ruang layanan sirkulasi



Ket: koleksi layanan sirkulasi



Ket: ruangan membaca di layanan sirkulasi

BIODATA PENULIS



Dwi Juwita, lahir di tempat Mandi Aur 13 Juni 1994. merupakan putri kedua dari tiga bersaudara, dari pasangan bapak Sapri .S dan ibu Kore'ah S.Pd. Penulis beramat Desa Mandi Aur Kec.Muara Kelingi Kab.Musi Rawas Kota Lubuk Linggau ProvinsiSumatra Selatan Palembang 31663. Penulis dapat dihubungi melalui lewat E-mail dwijuwita24@gmail.com. Penulis memulai pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 1 Mandi Aur dan menyelesaikan sekolahnya pada tahun 2006. Kemudian, melanjutkan ketingkat menengah pertama di SMP Negeri 1Muara Kelingi selesai padatahun 2009. Selanjutnya, penulis melanjutkan sekolah tingkat menengah atas di SMA Negeri 1 Muara Kelingi dan menyelesaikan sekolahnya pada tahun 2012. Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang stara 1 di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang dengan mengambil Program Studi Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Humaniora. Pada Saat kuliah penulis pernah mengikuti praktik pengalaman lapangan (PPL) di Perpustakaan Pondok Pesantren Raudhatul Ulum Sakatiga Indralaya OI Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2015, dan menyelesaikan karya tulis berupa skripsi dengan judul Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna oleh Mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 Di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH PENDIDIKAN PEMAKAI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA OLEH MAHASISWA FAKULTAS HUKUM ANGKATAN
2016 DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi di Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, maka dengan ini saya memohon kesediaan saudara untuk berpartisipasi dalam mengisi angket ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Nim :

Fakultas/Jurusan :

B. PETUNJUK

1. Mohon untuk mengisi pertanyaan dengan kondisi yang sebenarnya untuk pertanyaan isian.
2. Berilah tanda *check list* (√) pada salah satu kolom jawaban yang saudara anggap sesuai dengan pendapat saudara.

3. Jawablah kuesioner ini hanya untuk tujuan penelitian dan tidak akan dipublikasikan.

KETERANGAN :

SS	S	TS	STS
SANGAT SETUJU	SETUJU	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU

DAFTAR PERNYATAAN

Pernyataan untuk Variabel Pengaruh (Pendidikan Pemakai)

A. Tujuan Pendidikan Pemakai

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya mengikuti pendidikan pemakai tujuannya adalah untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.				
2.	Saya dapat dengan mudah memanfaatkan layanan perpustakaan setelah mengikuti pendidikan pemakai.				
3.	Saya tidak perlu meminta bantuan pustakawan dalam mencari informasi yang dibutuhkan setelah mengikuti pendidikan pemakai.				

B. Fungsi Pendidikan Pemakai

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
4.	Melalui pendidikan pemakai saya dapat mencari informasi secara cepat dan tepat.				
5.	Dengan mengikuti pendidikan pemakai dapat				

	membantu memenuhi kebutuhan informasi saya.				
6.	Saya lebih senang mencari buku langsung kerak dari pada menggunakan katalog online.				

C. Metode Pendidikan Pemakai

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
7.	Tutorial dan orientasi perpustakaan merupakan metode yang paling saya mengerti ketika pemberian materi pendidikan pemakai.				
8.	Dengan materi yang diberikan dalam pendidikan pemakai saya mengetahui fasilitas yang ada di perpustakaan.				
9.	Saya merasa banyak manfaat yang didapatkan dengan metode pendidikan pemakai yang diberikan oleh perpustakaan.				

D. Pentingnya Kepuasan Pengguna

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa nyaman dan puas berada di perpustakaan karena pengelolaan perpustakaannya ramah.				
2.	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya				
3.	Pustakawan memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan				
4.	Pustakawan selalu meningkatkan kualitas layanan informasi kepada pengguna di perpustakaan.				
5.	Buku-buku koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan saya				

6.	Koleksi referensi yang ada sangat membantu saya dalam menyelesaikan/ mengerjakan tugas-tugas.				
7.	Koleksi yang disediakan cukup lengkap sesuai dengan kebutuhan saya				
8.	Ada petunjuk dan panduan yang jelas dalam penggunaan fasilitas layanan				
9.	Saya tidak mengalami kesulitan ketika melakukan peminjaman dan pengembalian pada layanan sirkulasi				
10.	Saya mengetahui bagaimana peraturan ketika berada di ruangan layanan referensi.				

Rekapitulasi jawaban angket tentang Pengaruh Pendidikan Pemakai di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya (Variabel X)

No	Nama	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	Pipin gusvina	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
2	Purbani qoriati	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	Afrilia pratiwi	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4
4	Kartika ulan sari	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
5	Muhammad thomi ilhamy	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
6	Heri nofryansyah	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3
7	Imanullah saputra	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Aldy alparozzi	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
9	Mutria vionita	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
10	Andhika yudha p	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4
11	Bella meynisa	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3
12	Sinta amelia	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3
13	Indah triskayanti	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3
14	M.zuhdi anhar	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
15	Hizkia james kestian purba	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Fina audina anggraini	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3
17	Ilhamaganta	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
18	Ismawati	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
19	Intan kusuma warddhanie	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
20	Berliani kadek novita sari astuti	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3
21	Lnka liyani	3	4	2	4	3	4	2	3	4	3
22	Romina	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
23	Riski rosari lagaunne	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
24	Lina indriani	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4
25	Hendry hendika tambunan	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3



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 Telp. : (0711) 353480 website : www.radenfatah.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR : B. 1731 /Un.09/IV.02/PP.01/10/2017

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. Dwi Juwita*, tanggal, 18 Oktober 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 Bimbaga 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
Dr. Nyimas Umi Kalsum, M.Hum.	19750715 200710 2 003	Pembimbing I
Dadang, S.Ag., S.IPL., M.Pd.I.	19750502 200312 1 004	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 : Dwi Juwita

N I M : 1544400024

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi :

"Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Kepuasan Pengguna oleh Mahasiswa Fakultas Hukum Angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Inderalaya"

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT. 19 Oktober 2017 s/d 19 Oktober 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, 19 Oktober 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;
4. Bendahara DIPA Universitas;
5. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan;





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERTANIAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Jl. Palembang Prabumulih Km. 3/2 Indralaya P.O. Box 10066,
Telp. (0711) 5800645, 580069, 580169, 580275 Fax (0711) 580644

Nomor : 0001/UN9/SB2.BAK.Ak/2018
Lamp. : -
Hal : Izin Penelitian, Observasi/Pengambilan Data
di Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

24 Januari 2018

Yth Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang
Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri No.1 Km. 3.5 Palembang 30126 Telp.: (0711) 353480

Dengan hormat, Menindak lanjuti surat Saudara Nomor:B-2081/Un.09/IV/PP.01/12/2017
tanggal 24 Oktober 2017 tentang Izin Penelitian Observasi,/Pengambilan Data atas nama:

No	Nama/ NIM	Jurusan Prodi	Tempat Penelitian	Judul Penelitian/ data Yang dicari
1.	Dwi Juwita 155440024	Ilmu Perpustakaan	UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya	Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap kepuasan Pengguna Oleh Mahasiswa Fakultas Hukum Angkatan 2016 di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya.

Lokasi Penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya Lama Pengambilan Data Tanggal
11 Desember s.d 11 Maret 2018 dengan ini Rektor Universitas Sriwijaya memberikan Izin Untuk melakukan
penelitian, Observasi/Pengambilan Data di Perpustakaan Universitas Sriwijaya dengan catatan:

1. Peneliti bertanggung jawab bahwa data digunakan hanya untuk tujuan penelitian.
2. Peneliti mematuhi peraturan yang telah ditetapkan Unsri dan peraturan unsri yang berlaku.
3. Peneliti harus membuat pernyataan yang membebaskan pihak-pihak yang pemberi izin penelitian ini dari segala tuntutan hukum, apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh peneliti termasuk penyalahgunaan data.
4. Peneliti wajib memberikan 1(satu) eksemplar hasil penelitiannya (Skripsi/Tesis/Desertasi) ke Biro Akademik dan Kemahasiswaan Unsri

Demikian, Atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

a.n. Rektor
Wakil Rektor I,



Prof. Ir. Zainuddin Nawawi, Ph.D
NIP 195903031985031004

- Tembusan;
1. Rektor Unsri (sebagai laporan)
 2. Kepala Perpustakaan Unsri
 3. Kepala BAK Unsri
 4. Yang Bersangkutan



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 : Dwi Juwita
 NIM : 1599100024
 PEMBIMBING I : Dr. Niyimas Umi Kalsum, M.Hum
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pendidikan Pemakai terhadap kepuasan Pemakaian oleh mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
1.	Jumat / 17. NOV. 2017	latah belakang : sertakan judul, out line, (daftar isi sementara a) usrah, setiap lembaran dan footnote - tambah teori dan UU pendidikan pemakai	<i>[Signature]</i>
2.	Rabu / 6. DES - 2017	- konsisten menulis hal. dan footnote - tambah unsur normative	<i>[Signature]</i>
3.	rabu / 13 - 12 - 2017	- Tambahkan konsep teori Penting Pendidikan Pemakai bag user	<i>[Signature]</i>
4.	5 - 1 - 2018	- Buat Daftar Isi Sementara - Ace Bab I	<i>[Signature]</i>
5.	23 - 1 - 2018	- cover disesuaikan dg pedoman kutipan lebih dr 14 baris dibuat - Car. sumber asli - konsep teori milik siapa yg digunakan	<i>[Signature]</i>

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
	6-2-2018	- Konsep teori hrs jelas yg mana yg di dalam kn dr hrs kn fista peggimana. - Berikan simpulan pd konsep dsb	<i>[Signature]</i>
	13.2.2018	- ACC Bab II - Carilah sumber buku & artikel (Lensa & Lapangan	<i>[Signature]</i>
	26.2.2018	- Tambahkan sumber referensi buku brevan - Dokumentasi dan unggah ^{foto} penjelasan dr foto	<i>[Signature]</i>
	6-3-2018	- Fungsi PERPUSTAKAAN $\begin{matrix} \swarrow & \text{umum} \\ \searrow & \text{perguruan tinggi} \end{matrix}$ - sanitasi kesehatan	<i>[Signature]</i>
	19-3-2018	- ACC Bab III lanjut Bab IV	<i>[Signature]</i>
	16-4-2018	Revisi Bab sebelumnya - teori yg digunakan dan aplikasinya	<i>[Signature]</i>
	24-4-2018	Tinjau ulang teori ulang yg digunakan.	<i>[Signature]</i>
	7-5-2018	Cek Perbaiki dalam landasan teori dan tambah point 2 & lainnya	<i>[Signature]</i>
	21-5-2018	- cover - file Pabum, tanda baca hasil wawancara ditunt tabel & - data tabel & lampiran - teori BIRBUKUN REVISI 4	<i>[Signature]</i>
	28-5-2018	ACC dan siap & diujikan	<i>[Signature]</i>

Palembang, 28-5-2017
Pembimbing I,

[Signature]

Dr. NYIMAS UMI KALSUM, M.HU
NIP. 1975 0715 200710 2003



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 : Dwi Juwita
NIM : 1599900029
PEMBIMBING II : Dadang . S.Ag., S.I.Pi., M.Pd.
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pendidikan Pemakai terhadap Kepuasan Pengguna oleh mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2016 UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
1.	31-10-2017	Lampirkan Pokok Bab 2	f
2.	17-11-2017	Bab 2 & tambahkan lagi	f
3.	24-11-2017	Revisi Bab 2 kerangka teoritis & penyaji	f
4.	27-11-2017	Lampirkan Bab 3	f
5	17-1-2018	Revisi Bab 3	f
6	24-1-2018	Lampirkan Bab 4	f
7	1-2-2018	Cover diperbaiki lagi	f

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
8	14-2-2018	Lampir	f
9	3-4-2018	Perbaiki Bab IV	f
10	6-4-2018	Lampir Bab V	f
11	10-4-2018	Perbaiki Bab V	f
12	20-4-2018	Revisi Bab IV	f
13	27-4-2018	Lampiran Renda Rupa Napsi	f
14	4-5-2018	Revisi secara keseluruhan	f
15	23-5-2018	ACC lampir lampiran ujian	f

Palembang, 23 Mei 2018
Pembimbing II,

Dan
Dadang, S. H. SIPR. M. Pd. I
NIP. 197105022008121004

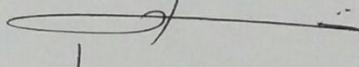
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Fakultas Adab dan Humaniora

Jln Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5 Telp. (0711) 353347, Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>, Email: fadabdanhumaniora_uin@radenfatah.ac.id

PUS5502	SISTEM MANAJEMEN ARSIP ELEKTRONIK	2	A	4.00	8
PUS5512	PENGE. PERPUS. LEMBAGA PEND	2	A	4.00	8
PUS5522	SISTEM JARINGAN INFORMASI	2	A	4.00	8
PUS5562	MANAJEMEN PANGKALAN DATA	2	A	4.00	8
PUS6542	SARANA PENELUSURAN INFO	2	B	3.00	6
PUS6552	PENERBITAN GRAFIS DAN ELEKTRONIK	2	A	4.00	8
PUS6562	PENGELOLAAN LEMBAGA KEARSIPAN	2	B	3.00	6
PUS6572	PENGEMASAN INFORMASI	2	B	3.00	6
PUS6582	PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN DIGITAL	2	C	2.00	4
PUS6592	PENGOLAHAN ARSIP BERBASIS OTOMASI	2	A	4.00	8
PUS6602	PROMOSI DAN PEMASARAN JASA INFORMASI	2	A	4.00	8
PUS6612	MANAJEMEN RECORD	2	B	3.00	6
PUS7632	PSIKOLOGI PERPUSTAKAAN	2	A	4.00	8
PUS7642	BAHASA ARAB MELAYU	2	A	4.00	8
PUS7662	PPL	2	A	4.00	8
PUS7672	SEMINAR PROPOSAL	2	C	2.00	4
PUS7702	JURNALISTIK	2	C	2.00	4
PUS8682	ASPEK HUKUM DALAM INFORMASI	2	A	4.00	8
UIN 2072	ISLAM DAN ILMU PENGETAHUAN	2	B	3.00	6
UIN1012	STUDI KEISLAMAN	2	A	4.00	8
UIN1022	PANCASILA	2	B	3.00	6
UIN1042	BAHASA INDONESIA	2	A	4.00	8
UIN1052	BAHASA ARAB	2	B	3.00	6
UIN1062	BAHASA INGGRIS	2	B	3.00	6
UIN1082	KEWIRUSAHAAN (BID. INFO)	2	A	4.00	8
UIN1092	FILSAFAT UMUM	2	B	3.00	6
UIN1102	IAD/IBD/ISD	2	B	3.00	6
UIN2032	KEWARGANEGARAAN	2	B	3.00	6
JUMLAH:		148			492

Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3.32
 Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

Palembang, 19 Sep 2018
 Wakil Dekan


 Dr. Endang Rochmiatun, S.Ag., M.Hum
 NIP. 197107271997032005