

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi berkembang sangat pesat terutama dalam hal akses informasi. Teknologi informasi dapat mempermudah dalam proses pencarian informasi, dimana teknologi dapat digunakan untuk mengolah data termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, tepat waktu dan dapat diakses dari mana saja dan kapan saja. Contohnya pustakawan, dimana pustakawan harus bisa mengemas informasi, menjadikan informasi menjadi suatu yang mudah di akses bagi pemustaka dan mereka yang kesulitan mengakses informasi sehingga tidak menimbulkan kesenjangan informasi.¹

Teknologi informasi saat ini telah menyebar hampir di semua aspek kehidupan dan profesi, tidak terkecuali perpustakaan. Perpustakaan sebagai institusi yang berkecimpung dibidang pengelolaan, sumber daya informasi sudah seharusnya tersentuh penerapan teknologi informasi untuk mempercepat pemustaka dalam memperoleh kebutuhan informasi dan membuat sistem agar layanan perpustakaan lebih maksimal.

Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan secara khusus dapat memberikan dampak yang begitu besar dalam pelaksanaannya.

¹Wawancara dengan Budhi Santoso, tanggal 20 April 2019 diKampus UIN Raden Fatah Palembang

Kegiatan sirkulasi seperti peminjaman, pengembalian dan denda yang sebelumnya dilakukan secara manual dan terkesan menghabiskan waktu bisa dilakukan secara cepat dan tepat waktu hal ini secara otomatis berdampak pula dalam peningkatan pelayanan perpustakaan.²

Kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan, kedalaman/kelengkapan, dan layanan dengan cara yang terbaik/tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya seperti apa., Soetimah mengemukakan bahwa pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, dan benar.

Perpustakaan Perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang memiliki peranan penting bagi civitas akademika dalam memberikan pelayanan edukatif, informatif, penelitian, rekreatif dan peningkatan kecerdasan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan jantung bagi universitas, nilai suatu universitas juga bergantung pada perpustakaanya. Hal ini dikarenakan fungsi perpustakaan pada perguruan tinggi sebagai unsur penunjang terlaksananya tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan penganbdian pada masyarakat.Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dalam memenuhi kebutuhan dan

² Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*,(Jakarta: Aksara, 2009), hal 35

harapan penggunaannya, sehingga tujuan didirikannya perpustakaan perguruan tinggi dapat tercapai seperti yang diharapkan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana penting dalam proses belajar mengajar. Oleh karenanya kualitas layanan suatu perpustakaan perguruan tinggi harus terus dijaga dan ditingkatkan. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan dalam baik buruknya citra perpustakaan karena secara langsung berhubungan dengan penggunaan salah satunya adalah mahasiswa. Pelayanan perpustakaan yang diberikan haruslah dapat meminimalisir ketidaknyamanan pengguna dalam pemanfaatan perpustakaan. Perpustakaan memberikan berbagai jenis layanan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dan memberikan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia agar dapat dimanfaatkan pengguna secara efektif dan efisien.³

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Metode servqual untuk meneliti Metode servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode servqual terdapat lima faktor utama atau dimensi servqual yang menentukan kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner, yaitu : keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*Tangibles*).

³ Saipul Annur, Akmalhawa, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Ptais di Sumatra Selatan*, (Yogyakarta: Lemabag Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Palembang, 2015), hal. 18

Alasan peneliti memilih UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang sebagai lokasi penelitian karena perpustakaan tersebut merupakan perpustakaan yang mewadahi mahasiswa, dosen, dan karyawan dalam memberikan informasi bagi seluruh civitas akademika di UIN Raden Fatah Palembang. Keberadaan perpustakaan ini merupakan bagian yang sangat penting dengan tugas utamanya sebagai pensuplai informasi dalam bentuk data, fakta, berita maupun foto secara keseluruhan bagi para penggunanya sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang pada akhirnya dapat menunjang aktivitas belajar.

Pada kenyataannya dari hasil observasi peneliti menemukan permasalahan pada layanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang diantaranya masih banyak layanan dan fasilitas yang belum tersedia seperti tidak adanya layanan foto ccopy, layanan penyebarluasan informasi, layanan pendidikan pemakai dan layanan audio visual serta fasilitas dan pelayanan yang diberikan belum cukup baik diantaranya pencerahan ruangan yang kurang memadai serta suhu ruangan yang tidak teratur, staf pegawai yang kurang ramah dalam memberikan informasi kepada pemustaka.

Dengan adanya fasilitas perpustakaan yang memadai dan pelayanan yang baik mahasiswa akan semakin termotivasi untuk semangat belajar serta merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan tercapainya kualitas layanan perpustakaan yang baik . Dari uraian permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang”**

Dari judul penelitian tersebut maka peneliti akan mengetahui tingkat kualitas layanan apakah telah baik dan telah mencapai tingkat kepuasan pada pemustaka serta dapat dijadikan acuan bagi perpustakaan tersebut untuk melakukan perbaikan dalam kualitas layanan khususnya di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti memberikan identifikasi masalah yang akan dikaji bahan penelitian ialah sebagai berikut:

1. Layanan yang masih banyak belum tersedia seperti layanan fotocopy dan audio visual.
2. Fasilitas di perpustakaan belum lengkap seperti Ac, kipas angin dan penerangan lampu.
3. Staf pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam dimensi metode Servqual
2. Dimensi apa saja yang perlu di perbaikiterhadap layanan yang diberikan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

D. Batasan Masalah

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

Fokus pada penelitian ini adalah pada kualitas layanan menggunakan metode Servqual di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

E. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam lima dimensi Servqual
2. Mengetahui dimensi apa saja yang perlu diperbaiki terhadap layanan yang diberikan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

F. Manfaat Penelitian

1. Dapat dijadikan masukan kepada pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitaslayanananya.
2. Membantu pihak perpustakaan mengetahui dimensi apa yang perlu diperbaiki terhadap layanan yang diberikan
3. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

G. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka adalah uraian tentang hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang direncanakan. Setelah mengadakan pemeriksaan terhadap kepustakaan, maka diketahui sudah ada beberapa hasil penelitian yang bisa dijadikan rujukan, diantaranya adalah:

Sri Tri Susanawati, 2012 dalam skripsinya yang berjudul: “ Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta.” Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai pembangunan nasional serta pembangunan yang diselenggarakan oleh pemerintah, baik fisik maupun yang bersifat mental, Dalam

peningkatan kualitas hidup masyarakat Indonesia. Salah satunya penelitian ini menyatakan bahwa keadaan perpustakaan di Indonesia cukup memprihatinkan yang dilihat dari faktor internal maupun eksternal serta sistem pelayanan yang kurang cepat dan kooperatif, hal ini yang membuat masyarakat menjadi malas untuk berkunjung.

Dalam penelitian ini memiliki tujuan hasil yakni: 1). Tujuan operasional dimana dalam tujuan ini untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan kota Surakarta. 2). Tujuan fungsional dimana penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat menjadi input yang berguna untuk perpustakaan daerah Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. 3). Tujuan Individual dimana penelitian ini dilakukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar S1. Kesimpulan penelitian ini perpustakaan daerah kota Surakarta belum memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat karena banyaknya keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan dan terbatasnya koleksi buku dan sarana prasarana lainnya.

Andi Pandita, 2017 dalam skripsinya yang berjudul:” Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar.” Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar dimana di perpustakaan ini belum tampak pada tugas perpustakaan pada saat pemberian pelayanan kepada pemustaka dalam proses peminjaman dan pengembalian buku serta perpustakaan belum menetapkan pelayanan mandiri.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui seberapa baik kualitas Pelayanan yang diberikan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar. 2). Seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar. 3). Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makasar tergolong dalam kategori baik,

Dini Yuniarta, 2013 berjudul:” Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi”. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang tanggapan pengguna perpustakaan terhadap dimensi kualitas layanan jasa informasi di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Kesimpulan dari peneliti ini adalah Kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya memiliki hasil yang berbeda dari pemustaka, dengan menggunakan metode libqual hasil yang didapat kualitas layanan cukup baik.

Perbedaan yang terdapat antara penelitian yang pertama dan yang diteliti oleh peneliti yakni: peneliti menggunakan metode servqual sebagai alat untuk mengukur kualitas layanan sedangkan peneliti pertama menggunakan metode libqual untuk mengukur tingkat kualitas layanan. Persamaanya yakni sama- sama ingin mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan .

Perbedaan yang terdapat antara penelitian kedua dengan yang diteliti oleh peneliti yakni: Peneliti mengevaluasi kualitas layanan sehingga dapat mengetahui tingkat kualitas tersebut sedangkan penelitian kedua melihat pengaruh yang disebabkan dari kualitas layanan tersebut. Persamaannya yakni sama- sama menggunakan metode servqual untuk mengukur kualitas layanan.

Perbedaan yang terdapat antara penelitian ketiga dengan yang diteliti oleh peneliti yakni: Peneliti menggunakan metode servqual dalam mnegukur kualitas

layanan sedangkan penelitian ketiga menggunakan teori Coolen Cook, Fred Heath, Bruce Thompson dan Russel (Trey) Thompson dengan metode Libqual. Persamaan nya yakni sama- sama ingin mengetahui tingkat kualitas layanan pada perpustakaan.

Dari ketiga penelitian yang diteliti sebelumnya ,dapat dibedakan dengan yang di teliti oleh penulis yakni: penelitian yang diteliti penulis menggunakan lima dimensi dari metode Service Quality (Servqual) dalam mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan , dan lokasi yang diteliti oleh peneulis yakni di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berhubungan dengan data numerik atau dibuat numerik. Prosedur penelitian dideskripsikan secara tepat dan jelas. Pendekatan deskriptif dengan

tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian, melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, sesuai dengan gejala atau keadaan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.⁴

2. Sumber Penelitian

1. Data Primer

Menurut Indiariono dan Supomo data primer adalah Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hari ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci.⁵

a. Sumber Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil interview dengan informan yang terlibat langsung dalam Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan menggunakan Metode Servqual di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

2. Data Sekunder

Menurut Indiariono dan Supomo data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian bersifat publik, yang terdiri atas: struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenaan dengan penelitian ini.⁶

⁴Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 389

⁵ Wahyu Purhantara, *Metode penelitian kualitatif untuk bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 79

⁶ Ibid., *Penelitian kualitatif*. hal. 80

a. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh melalui data yang telah tersusun dalam bentuk dokumen- dokumen yang sudah ada seperti koleksi buku, sumber arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁷ Populasi dari penelitian ini ialah jumlah pengunjung UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, Terhitung Januari 2019- Mei 2019 dengan jumlah populasi sebanyak 10.428 pengunjung.

Tabel.1.1
Jumlah Pengunjung Perpustakaan, Januari 2019 – Mei 2019

NO.	Bulan - Tahun	Jumlah
1.	Januari - 2019	1000
2.	Februari - 2019	2.528
3.	Maret - 2019	3000
4.	April - 2019	1.500
5.	Mei - 2019	2.400
Jumlah		10.428

Sumber:Slims.radenfatah.ac.id, Wawancara terhadap salah satu staf pegawai UPT Perpustakaan UIN Raden fatah palembang Pada Tanggal 15 Jauari 2019

b. Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penarikan sampel pada penelitian ini

⁷Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 8

menggunakan teknik accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila pandangan orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.⁸ Adapun pengambilan sampel pada penelitian ini sebanyak 99 pemustaka dari 10.428 populasi. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah elemen/ anggota sampel

N= Jumlah elemen/ anggota populasi

e = Error level (tingkat kesalahan) (catatan: Umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% 0,05 dan 10% atau 0,10 (catatan dapat dipilih oleh peneliti.)

Perhitungan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{10.428}{1 + 10.428 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{10.428}{1 + 10.428 (0,01)}$$

$$n = \frac{10.428}{1 + 104,28}$$

⁸ Ibid., *Penelitian kuantitatif kualitatif*. hal. 82

$$n = \frac{10.428}{105,28}$$

$$n = 99,05$$

dibulatkan menjadi 99 responden, maka sampel yang diambil peneliti yakni sebanyak 99 responden.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Maman Abdurahman dan Sambas teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mengadakan pelaporan dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti, baik dalam situasi bantuan yang secara khusus diadakan (laboratorium) maupun dalam situasi ilmiah atau sebenarnya (lapangan).

b. Wawancara

Menurut Maman Abdurahman dan Sambas wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung secara bertatap muka (personal face to face interview) dengan sumber data (responden).⁹

⁹ Maman Abdurahman dan Sambas, *Panduan Praktis memahami Penelitian*,(Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2012), hal. 85

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Suharismi Arikunto merupakan mencari data mengenai hal- hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.¹⁰

d. Kuesioner

Menurut Sugiyono Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya . Mengumpulkan data dengan mengirim pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden, dilakukan dengan menyebar formulir kuesioner yang berisi pertanyaan- pertanyaan meliputi penilaian terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Penggunaan kuesioner bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta mendukung penelitian.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner model Skala Likert. Seperti yang telah dikemukakan oleh sugiyono, Skala Likert digunakan untuk mengungkapkan sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang.¹¹

5. Variabel

Di dalam penelitian variabel yakni; Kualitas Layanan yang mengacu kepada lima dimensi Servqual.

¹⁰ Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 274

¹¹ Sugiyono, *Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 58

1. Tangible adalah aspek – aspek yang nyata dan dapat dilihat fisik diantaranya koleksi dan fasilitas
2. Reliability adalah kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi untuk melayani pengguna diantaranya kepedulian petugas dan sikap petugas.
3. Responsiveness adalah kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna perpustakaan yang meliputi komunikasi terhadap pengguna dan layanan yang cepat dan akurat.
4. Assurance adalah keamanan serta kenyamanan perpustakaan yang dimana meliputi Prilaku petugas dan kenyamanan di perpustakaan
5. Empathy adalah aspek dalam perhatian atau pemahaman kepada pengguna perpustakaan yang meliputi petugas memahami dan melakukan pelayanan khusus kepada pengguna.

Tabel.1.2

Identifikasi, Definisi dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	No. Pernyataan
Kualitas Layanan	Tangible: Aspek – aspek nyata dan dapat dilihat secara fisik	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan koleksi perpustakaan • Fasilitas perpustakaan yang baik • Akses internet cepat atau lambat • Petugas berpenampilan Rapi 	1,2,3,4,5,6,7,8,9
	Realibility: Kemampuan dalam melaksanakan tugas	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas perpustakaan 	

	dan fungsi untuk melayani pengguna perpustakaan	<p>Pedulikan kebutuhan pengguna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal • Petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur • Petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan 	10,11,12,13
	Responsiviness: kepedulian petugas perpustakaan terhadap pengguna	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap petugas perpustakaan • Lingkungan perpustakaan yang rapi dan tertib • Petugas memberikan jaminan layanan yang baik dan kepuasan pengguna 	14,15,16,17,18
	Assurance: Keamanan ketertiban dan kenyamanan di perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna • Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna 	19,20,21,22,23
	Emphaty: Pemahaman dan perhatian kepada pengguna perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas perpustakaan melakukan 	

		komunikasi yang baik kepada pengguna • Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan • Petugas perpustakaan melakukan bimbingan khusus kepada pengguna perpustakaan	24,25,26,27,28
--	--	---	----------------

6. Skala Data

Skala data yang digunakan untuk mengukur variable kualitas layanan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social. Dalam metode ini responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang diberikan dan jawaban dibagi dalam lima macam yang digambarkan berikut:¹²

STS (1) = Sangat Tidak Setuju

TS (2) = Tidak Setuju

N (3) = Netral

S (4) = Setuju

SS (5) = Sangat Setuju

¹² Riduwan, *Skala pengukuran variabel- variabel penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 88

7. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas menurut Sugiyono merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas menunjukkan suatu ukuran tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrument. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti dengan tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran yang dimaksud. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Menurut Sugiyono jumlah anggota sampel digunakan sekitar 30 orang¹³

Uji validitas dapat dilakukan pada setiap butir pertanyaan dari angket. Dari perhitungan validitas yang dapat, apabila r hitung $>$ r table maka pertanyaan itu valid. Hasil r table $ndf = n - 1$ dengan menggunakan level signifikan 10%¹⁴. Uji validitas menggunakan teknik korelasi product moment menggunakan rumus sebagai berikut:

$$S = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[\sum x^2 - (N \sum X^2)] \{N \sum Y^2 - (N \sum Y^2)\}}}$$

¹³ Sugiyono, *Mencontohkan angka 30 untuk pengujian uji validitas dan reliabilitas Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.206

¹⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), hal. 30

Dimana:

'r = Indeks Validitas

N = Banyaknya Butir Pertanyaan

'x = Skor Pertanyaan

'y = Skor Total Pertanyaan

Sebelum dilakukan penyebaran angket kepada 99 responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dengan menggunakan 30 angket kepada responden di luar sampel. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} dengan degree of freedom (df) = n- k, maka nilai df= 30-1 atau df= 29 dengan alpha 0,1, dalam tabel r diperoleh nilai r_{tabel} yaitu 0, 355. Jika r_{hitung} untuk setiap butir pernyataan lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan valid perbandingan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dapat dilihat pada tabel dibawah ini dengan penjelasan bahwa kolom corrected item untuk r_{hitung} dan pada kolom R tabel untuk r_{tabel} .

Tabel 1.3
Hasil Uji Validitas Instrumen pada Evaluasi Kualitas Layanan
Perpustakaan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) di UPT
Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Indikator	Item Pernyataan	Corrected Item Pernyataan Total Correlation	r_{tabel} a =10%	Keterangan
Tangibles	T 1	0, 854	0, 355	Valid
	T 2	0,747	0, 355	Valid
	T 3	0, 740	0, 355	Valid
	T 4	0, 562	0, 355	Valid
	T 5	0, 735	0, 355	Valid
	T 6	0, 494	0, 355	Valid
	T 7	0, 517	0, 355	Valid
	T 8	0, 753	0, 355	Valid

	T 9	0,759	0,355	Valid
Realibility	R 1	0,863	0,355	Valid
	R 2	0,640	0,355	Valid
	R3	0,753	0,355	Valid
	R 4	0,600	0,355	Valid
Responsiviness	R 1	0,664	0,355	Valid
	R 2	0,837	0,355	Valid
	R 3	0,625	0,355	Valid
	R 4	0,763	0,355	Valid
	R 5	0,692	0,355	Valid
Assurance	A 1	0,687	0,355	Valid
	A 2	0,828	0,355	Valid
	A 3	0,800	0,355	Valid
	A 4	0,664	0,355	Valid
	A 5	0,558	0,355	Valid
Emphaty	E 1	0,692	0,355	Valid
	E 2	0,750	0,355	Valid
	E 3	0,673	0,355	Valid
	E 4	0,599	0,355	Valid
	E 5	0,710	0,355	Valid

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, menunjukkan hasil uji validitas setiap variabel berdasarkan pada angka corrected item- total corelation atau r_{hitung} memiliki nilai yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,355. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dan seluruh variabel dinyatakan valid. Dalam penelitian ini data diolah dengan menggunakan SPSS 16.0¹⁵

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas menurut suharismi dan Arikunto merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi rsponden dalam menjawab yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi dalam suatu variabel yang disusun

¹⁵ Hasil Pengolahan Data Primer, Uji validitas Instrumen, 2019

dalam bentuk kuesioner.¹⁶ Adapun rumus yang digunakan dalam pengujian ini menggunakan rumus:

$$r_i = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varian butir

σt^2 = varian total

Keterangan:

r_i = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

Hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel. 1.4
Hasil Uji Reabilitas Instrumen pada Evaluasi Kualitas Layanan
Perpustakaan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) di UPT
Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Variabel	Realibilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Tangible	9 Item Pernyataan	0,960	Reliabel
Realiability	4 Item Pernyataan	0,959	Reliabel
Responsiviness	5 Item Pernyataan	0,959	Reliabel
Assurance	5 Item Pernyataan	0,959	Reliabel
Emphaty	5 Item Pernyataan	0,958	Reliabel

Berdasarkan hasil tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa semua nce variabel memiliki Croanbach Alpha > 0,60. Nilai Alpha Variabel Tangible sebesar 0,960, variabel Reability sebesar 0,959, variabel Responsiviness sebesar 0,959, variabel Assurance sebesar 0,959, dan variabel Emphaty sebesar 0,958. Artinya dapat

¹⁶Ibid.,Prosedur *Penelitian..* hal. 20

dikatakan semua konsep pengukur masing- masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item- item pada masing- masing variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.¹⁷

8. Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono analisis deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹⁸

Penelitian ini adalah kategori dalam penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan menyajikan gambaran (deskripsi) tentang fenomena secara valid dan obyektif sesuai dengan pengertian ini maka penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yang dimana menggambarkan apa adanya tentang suatu variable, gejala atau keadaan.

Jawaban yang diberikan untuk masing – masing pertanyaan tentang kepuasan layanan perpustakaan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan adalah : 5 = Sangat Setuju, 4 = Setuju, 3 = Netral, 2 = Tidak Setuju, 1 = Sangat Tidak Setuju. dihitung rata – rata (mean)-nya pada setiap indikator yang telah Jawaban masing – responden kemudian ditabulasikan dan ditetapkan. Adapun rumus mean yang digunakan adalah:

¹⁷ Hasil pengolahan Data Primer, Hasil Uji Reabilitas Instrumen, 2019

¹⁸ Sugiyono, *Analisis Metode Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 203

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

\bar{X} = Mean atau rata- rata hitung

$\sum x$ = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah Responden

Setelah perhitungan rata – rata pada setiap indicator penelitian dapat diketahui nilainya, kemudian rata – rata tersebut dijumlah dan dihitung kembali untuk mengetahui rata – rata keseluruhan (grand mean)dari setiap variable dengan rumus :

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata- rata hitung}}{\text{Jumlah Pertanyaan}}$$

Dalam membuat interpretasi data dari hasil perhitungan rata – rata tentang kepuasan pelayanan perpustakaan dalam harapan dan kenyataan di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, maka dilakukan skala interval. Untuk mendapatkan skala tersebut maka terlebih dahulu dicari rentang skala dengan menggunakan rumus:¹⁹

$$RS = \frac{m - n}{B}$$

Keterangan:

RS = Rentang skala yang dicari

‘m = Angka tertinggi didalam pengukuran. Kuesioner yang digunakan mempunyai skor antara 1 – 5. Jadi angka tertinggi adalah 5 dan terendah adalah 1 .

¹⁹ Putu Laxman Pendit, *Penelitian Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: JIP- FSUI, 2013), hal. 63

- ‘n = Angka terendah dalam pengukuran adalah 1
 ‘b = Banyaknya pilihan yang disediakan dalam jawaban

Dengan rumus diatas dapat diambil rentan skala dalam penelitian ini adalah :

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

$$RS = 0,8$$

Langkah berikutnya adalah membuat rentan skala dengan interval sebanyak 0.8 dan hasilnya adalah :

$$4,2 < X \leq 5,0 = \text{Sangat Tinggi}$$

$$3,4 < X \leq 4,2 = \text{Tinggi}$$

$$2,6 < X \leq 3,4 = \text{Sedang}$$

$$1,8 < X \leq 2,6 = \text{Rendah}$$

$$1,0 < X \leq 1,8 = \text{Sangat Rendah}$$

Rentan skala diatas digunakan untuk memberikan interpretasi terhadap penghitungan statistik yang diperoleh dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Misalnya, jika penghitungan nilai rata – rata, hasilnya diperoleh angka di atas 4.2 sampai 5,0 maka iinterprestasikan sangat tinggi.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan dalam penyampaian penelitian ini maka peneliti menyusun suatu sistematika pembahasan sebagai berikut.

BAB I: PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Landasan teori yang berisikan pengertian perpustakaan perguruan tinggi, pengertian evaluasi, pengertian kualitas layanan perpustakaan, pengertian metode servqual.

BAB III: DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Menjelaskan deskripsi umum perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang yang berisikan mengenai sejarah singkat visi, misi, dan tujuan, tugas dan fungsi, letak dan struktur organisasi, kondisi perpustakaan, fasilitas sarana dan prasarana, tata tertib, dan pengolahan bahan pustaka.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Meliputi analisis data yang berkaitan dengan persoalan pokok yang dikaji tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode servqual (service quality) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

BAB V: PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan dan saran, kesimpulan yang berisi jawaban atas pertanyaan yang diajukan pada bagian rumusan masalah. Sedangkan saran yaitu suatu masukan yang bersifat membangun, mendidik, secara objektif dan sesuai dengan topik yang dibahas.