

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY
(SERVQUAL) DI UPT PERPUSTAKAAN
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



SKRIPSI

Oleh :

RAYHANAH
NIM. 1564400056

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

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2019**

NOMOR: B.1734/Ur.09/TV.1/PP.01/07/2019

SKRIPSI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG

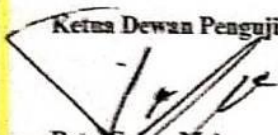
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

RAYHANAH
NIM. 1564400079


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 13 Juni 2019

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

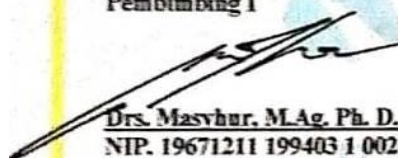
Ketua Dewan Penguji


Bety. S.Ag., M.A.
NIP. 19700421 199903 2 003

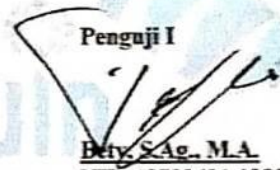
Sekretaris


Nurulhidayah, M.Pd.I.
NIP. 19890624 201801 2 001


Pembimbing I


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

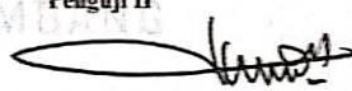
Penguji I


Bety. S.Ag., M.A.
NIP. 19700421 199903 2 003

Pembimbing II

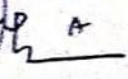

Budhi Santoso, M.A.
NIP. 19840615 201801 1 002

Penguji II

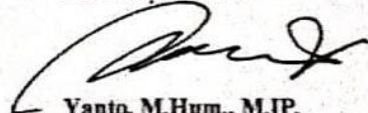

Misroni, S.Pd.L., M.Hum.
NIP. 19830203 201403 1 001

Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 24 Juli 2019




Drs. Nur Huda Ali, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan


Yanto, M.Hum., M.IP.
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Rayhanah

NIM. : 1564400079


Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul "EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI UPT
PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG"

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan


Pada Tanggal, 06 Mei 2019

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Budhi Santoso, M. A
NIP. 19840615201801 1002

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Rayhanah

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

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY. (SERVQUAL) DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Rayhanah

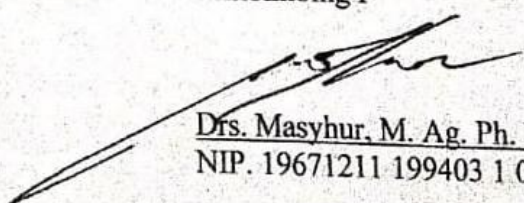
Nim. : 1564400079

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 06 Mei 2019
Pembimbing I


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

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Rayhanah

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

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY. (SERVQUAL) DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Rayhanah

Nim. : 1564400079

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 06 Mei 2019

Pembimbing II



Budhi Santoso, M. A.
NIP. 19840615201801 1002

PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Palembang, 13 Juni 2019
Yang Menyatakan,



Rayhanah
Nim. 1564400079

PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Rayhanah
NIM. : 1564400079
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-Eksklusif (*Exsclusive Royalty Free Right*)** atas karya saya yang berjudul "**Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode service quality (servqual) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang**". Beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai hak pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Palembang
Pada tanggal : 13 Juni 2019
Yang menyatakan,



Rayhanah
NIM. 1564400079

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

*“Ingin Menjadi Orang Sukses, Memintalah Doa
Kepada Orang Tua Mu Karena Kesuksesan Mu
Ada Pada Ridho Mereka”*

“Carilah Ilmu Bukan Ilmu Yang Mencari Mu...”

*“Jangan Pernah Merasa Tidak , Bisa, Bodoh,
dan Gagal Orang Sukses Tidak Akan
Memikirkan Hal Itu...”*

(Rayhanah)

Hasil skripsi ini sayadedikasikan kepada:

- Allah SWT. yang selalu memberikan kemudahan serta jalan disetiap kesulitan.
- Kedua orang tuaku tercinta Bapak (Ahmad Syukri) dan Ibu (Azizah) yang selalu memberikan dukungan, doa dan kasih sayang yang begitu tulus dan tak terhingga.
- Adikku Abubakar Hanif yang selalu memberikan keceriaan dan menjadi penyemangatku.
- Keluarga besarku yang selalu mendo'akan kesuksesan dan keberhasilanku serta memberikan semangat untukku.
- Teman-Temanseperjuangan Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014.
- Almamater biru kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada tauladan sepanjang masa Nabi Besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di Upt Perpustakaan Uin Raden Fatah Palembang".

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

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA.,Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
4. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan, yang telah memberikan dan mengurus kami selama perkuliahan
5. Bapak Misroni, M.Hum, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan, sekaligus penguji II karena telah memberikan dan mengurus segala urusan baik itu dengan sangat sabar dan selalu memberikn masukan serta nasihat kepada kami sampai urusan selesainya skripsi ini.
6. Ibu Nurmalina, S.Ag, S.S, M.Hum selaku Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Patah Palembang, Pustakawan, serta seluruh

pengelola perpustakaan yang telah memberikan izin dan waktunya untuk memberikan informasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

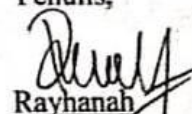
7. Bapak Drs. Masyhur, M.Ag. Ph.D, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Budhi Santoso, M.A, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
9. Sahabatku-sahabatku tercinta Reny Supsryani yang selalu setia menemani dari awal kuliah sampai pada penyelesaian skripsi ini. Dan juga sahabat-sahabatku yang tak bisa ku sebut satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan semangat untukku.
10. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'ailaikum Wr. Wb

Palembang, 13 Juni 2019

Penulis,



Rayhanah

NIM. 1564400056

ABSTRAK

Nama : Rayhanah
Nim : 1564400079
Fakultas : Adab dan Humaniora
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2019
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang
xiii + 127 hal+ lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui. Evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode service quality (servqual) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diberikan berdasarkan lima dimensi servqual dan dimensi apa saja yang perlu diadakan perbaikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berhubungan dengan data numerik atau dibuat numerik dan prosedur penelitian dideskripsikan secara tepat dan jelas. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Analisis data dalam penelitian meliputi rumus mean dan grand mean. Dalam penelitian ini terdapat 1.428 responden yang diambil menggunakan rumus F dengan tingkat kesalahan 10% dari jumlah pengunjung perpustakaan dan hasilnya sebanyak 99 responden yang akan disebarakan melalui kuesioner/ angket. Kemudian hasil tersebut akan dijumlahkan dalam kelima dimensi servqual menggunakan rumus mean dan grand mean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata kualitas layanan dalam kelima dimensi servqual yakni 3,67 dengan skala 3,4-4,2 dengan tingkat tinggi. Dari kelima dimensi, dimensi assurance memiliki rata-rata tertinggi yakni 3,6 dan dimensi emphaty yang terendah yakni 2,79. Indikator yang perlu ditingkatkan dalam kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yakni indikator emphaty. Dalam kelima dimensi servqual untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang telah mencapai Standar Nasional Perpustakaan perguruan tinggi.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang*

ABSTRACT

Name : Rayhanah
Nim : 1564400079
Faculty : Adab and Humanities
Study Program/Year : Library Science/2019
Thesis Title : Evaluating The Quality Of Library Service Using The Service Quality (Servqual) Method in Library of UIN Raden Fatah
xiii + 127 P + Appendix

This study aims to determine. Evaluating the quality of library services using the service quality (servqual) method at the UPT Raden Fatah Library in Palembang. This study aims to determine the level of quality of services provided based on five dimensions and what dimensions need improvement. The type of research used is quantitative research with a descriptive approach. Quantitative research is research that deals with numerical data or is made numerically and research procedures are described accurately and clearly. The method of data collection uses observation, interview, documentation and questionnaire techniques. Data analysis in research includes the mean and grand mean formulas. In this study there were 1,428 respondents who were taken using the formula F with an error rate of 10% of the number of visitors to the library and the results were 99 respondents who would be disseminated through questionnaires / questionnaires. Then the results will be summed in the five servqual dimensions using the mean and grand mean formulas. The results showed that the average service quality in the five dimensions of servqual was 3.67 on a scale of 3.4-4.2 with a high level. Of the five dimensions, the assurance dimension has the highest average of 3.6 and the lowest empathy dimension is 2.79. Indicators that need to be improved in the quality of service at the UPT Raden Fatah Library of Palembang are empathy indicators. In the five dimensions of servqual to measure the quality of library services at UPT UIN Raden Fatah Palembang, it has reached the National Standards of the College Library.

Keywords: Service Quality, Library of UIN Raden Fatah Palembang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING I	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING II	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
MOTTO DAN DEDIKASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR BAGAN	xx
DAFTAR DIAGRAM.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii

BAB I: PENDAHULUAN

A. LatarBelakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. RumusanMasalah	5
D. BatasanMasalah	5
E. TujuanPenelitian.....	5
F. ManfaatPenelitian.....	5
G. TinjauanPustaka	6
H. MetodologiPenelitian	9
1. JenisPenelitian	9
2. SumberData	10
3. Populasi dan Sampel	11
4. TeknikPengumpulan data.	13
5. Variabel	14
6. Skala Data	17
7. Instrumen Penelitian	18

8. Analisis Data	22
I. Sistematika Penulisan	25

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi	27
1. Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi	27
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	28
3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	30
4. Pemanfaatan Perguruan Tinggi	32
B. Evaluasi	34
1. Pengertian Evaluasi	34
2. Tujuan Evaluasi	35
3. Fungsi Evaluasi	36
C. Kualitas Layanan Perpustakaan	38
1. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan	37
2. Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan	39
3. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi	42
4. Kriteria Layanan Perpustakaan Yang Baik	43
5. Sistem Layanan Perpustakaan	46
D. Metode Servqual	47
1. Pengertian Servqual	47
2. Metode Libqual	51
3. Perbedaan Metode Servqual dan Libqual	53

BAB III : GAMBARAN UMUM

A. Sejarah UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	54
B. Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	59
C. Visi dan Misi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	61
1. Tugas UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	61
2. Tujuan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	61
3. Fungsi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	61

D.	Struktur Organisasi Perpustakaan.....	64
E.	Ketenagaan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	65
F.	Koleksi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.....	66
	1. Jumlah Koleksi	67
	2. Jenis Koleksi	68
G.	Sarana dan Prasarana	67
H.	Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan	72
	1. Peraturan Perpustakaan	72
I.	Tata Tertib Selama di Ruangan	73
	1. Hak Pemustaka	73
	2. Kewajiban Pemustaka	73
	3. Larangan Anggota Pemustaka	74
J.	Layanan yang Diberikan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah	75
	1. Layanan KTA.....	76
	2. Layanan Sirkulasi	76
	3. Layanan Referensi	76
	4. Layanan Serial	76
	5. Layanan Local Content	77
	6. Layanan Repository Digital	78
	7. Layanan E- JORNAL.....	79
	8. Layanan E- Library	80
K.	Jumlah Pengunjung.....	80
L.	Penataan Koleksi	82
M.	UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.....	82
	1. Koleksi Sirkulasi	82
	2. Koleksi Referensi	83
	3. Koleksi Tandon	84

BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Lima Dimensi Servqual di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	85
----	---	----

1. Subvariabel Kualitas Layanan (Tangible).....	86
2. Subvariabel Kualitas Layanan (Reability).....	94
3. Subvariabel Kualitas Layanan (Responsiviness).....	98
4. Subvariabel Kualitas Layanan (Assurance).....	103
5. Subvariabel Kualitas Layanan (Emphaty)	109
B. Kualitas Layanan Perpustakaan	114
C. Dimensi Yang Perlu di Adakan Perbaikan	117

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	118
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA	122
-----------------------------	------------

BIODATA PENULIS	126
------------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	127
--------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel. 1. 1 Jumlah Pengunjung Perpustakaan.....	11
Tabel. 1.2 Identifikasi, Definikasi dan Indikator Penelitian	16
Tabel. 1.3 Hasil Uji Validitas.....	20
Tabel. 2.1 Perbedaan dimensi Servqual dan Libqual	54
Tabel. 3.1 Kepemimpinan UPT Perpustakaan UIN	57
Tabel. 3.2 Jumlah Pustakawan	65
Tabel. 3.3 Jumlah Pegawai Non Pustakawan	66
Tabel. 3.4 Jumlah Koleksi di Perpustakaan	67
Tabel. 3.5 Sarana dan Prasarana di Ruang Kepala Perpustakaan	68
Tabel. 3.6 Sarana dan Prasarana di Ruang Sirkulasi.....	69
Tabel. 3.7 Sarana dan Prasarana di Ruang Local Conten dan Tandon	70
Tabel 3.8 Sarana dan Prasarana di Ruang Pengolahan Bahan Pustaka	70
Tabel. 3.9 Sarana dan Prasarana di Ruang Automasi	71
Tabel.3.10 Sarana dan Prasarana di Ruang Lobby	72
Tabel 3.11 Sarana dan Prasarana di Ruang Lobby	72
Tabel 3.12 Sarana dan Prasarana di Ruang Administrasi	72
Tabel 3.13 Ruang Referensi	73
Tabel 3.14 Koleksi di Ruang Lokal dan Content Tandom	78
Tabel 3.15 Jumlah Pengunjung Januari – Desember2018	81
Tabel 4.1 Koleksi Perpustakaan Sudah Lengkap.....	86
Tabel 4.2 Petugas Mengatur Ruangan dan Buku Terjaga Dengan Baik.....	87
Tabel 4.3 Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Terjaga Dengan Baik.....	88
Tabel 4.4 Petugas Menyediakan Fasilitas Fotocopy Bagi Para Pengunjung.....	88
Tabel 4.5 Petugas Menyediakan Loker Barang	89
Tabel 4.6 Petugas Menyediakan Sarana Ruang Informasi.....	90
Tabel 4.7 Pengaturan Udara Sudah Baik	91
Tabel 4.8 Petugas Menyediakan Fasilitas Internet.....	91
Tabel 4.9 Petugas Perpustakaan Berpakaian Rapi dan Sopan	92

Tabel 4.10 Grand Mean Subvariabel Tangible	93
Tabel 4.11 Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Baik	94
Tabel 4.12 Jam Kerja Perpustakaan Sesuai Dengan Kebutuhan	95
Tabel 4.13 Jumlah Maksimal Peminjaman Buku Mamenuhi Kebutuhan	96
Tabel 4.14 Perpustakaan Memberikan Informasi Jasa Layanan dan fasilitas Perpustakaan	97
Tabel 4.15 Grand Mean Subvariabel Reability	97
Tabel 4.16 Pelayanan Untuk Meminjam Buku	99
Tabel 4.17 Petugas Bersedia Menanggapi Permintaan Pengunjung	99
Tabel 4.18 Tidak Menunggu Dalam Antrian Yang Sangat Lama	100
Tabel 4.19 Petugas Menunjukkan Kesungguhan Melayani Pengunjung	101
Tabel 4.20 Petugas Siap dan Sigap Melayani Pengunjung	102
Tabel 4.21 Grand Mean Subvariabel Responsiviness	102
Tabel 4.22 Petugas Memiliki Kemampuan Dalam Menjawab Pertanyaan	104
Tabel 4.23 Petugas Berbicara Dengan Baik dan Menyenangkan	104
Tabel 4.24 Perpustakaan Menyediakan Layanan Sesuai Dengan Waktu	105
Tabel 4.25 Petugas Bersikap Ramah dan Sopan	106
Tabel 4.26 Petugas Pelayanan Mempunyai Pengetahuan	107
Tabel 4.27 Grand Mean Subvariabel Assurance	107
Tabel 4.28 Perhatian Petugas Waktu Pemustaka Sendirian	109
Tabel 4.29 Petugas Mencari Membantu Dalam Pencarian Buku	109
Tabel 4.30 Pemustaka Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara PemanfaatanLayananyang Diberikan	110
Tabel 4.31 Petugas Menanggapi Keluhan dan Saran Dengan Baik	111
Tabel 4.32 Pemustaka Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Dengan Jelas	112
Tabel 4.33 Grand Mean Subvariabel Emphaty	113

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	56
---	----

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Grand Mean Subvariabel Tangible	64
Diagram 4.2 Grand Mean Subvariabel Reability	98
Diagram 4.3 Grand Mean Subvariabel Responsiviness	103
Diagram 4.4 Grand Mean Subvariabel Assurance	108
Diagram 4.5 Grand Mean Subvariabel Emphaty	114
Diagram 4.6 Grand Mean Kualitas Layanan Dalam Lima Dimensi Servqual.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

SK Pembimbing.....	123
Surat Balasan Penelitian.....	124
Kartu Bimbingan Pembimbing I.....	125
Kartu Bimbingan Pembimbing II.....	126
Sertifikat Keterangan Lulus BTA.....	127
Sertifikat Lulus KKN.....	128
Kuesioner.....	129
Dokumentasi.....	130

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 pemasok 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 copy, layanan penyebaran informasi, layanan pendidikan pemakai dan layanan audio visual serta fasilitas dan pelayanan yang diberikan belum cukup baik diantaranya penerangan 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 di atas 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 pencerahan 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 Indiarsono dan Supomo data primer adalah Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal 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 Indiarsono 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 menyebarkan 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 indicator 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 teringgi 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.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Hasugian menyatakan pengertian perpustakaan perguruan tinggi adalah Perpustakaan yang dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan membantu terpenuhinya tujuan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai perpustakaan yang diselenggarakan oleh satuan pendidikan tinggi yang layanannya diperuntukkan sivitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan.²⁰

Pendapat Sutarno dalam bukunya *Perpustakaan dan Masyarakat* mendefinisikan “perpustakaan perguruan tinggi merupakan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan yang sederajat yang berfungsi mencapai tri dharma perguruan tinggi, sedangkan penggunaannya adalah seluruh civitas akademika”.²¹ Sedangkan menurut Syahrial-Pamuntjak dalam bukunya *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, menyatakan bahwa: Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan pendidikan tinggi,

²⁰Hasugian jonner, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Medan: USU Press, 2009), hal.79

²¹ Sutarno, *Perpustakaan dan masyarakat*, (Jakarta: Sagung seto, 2003), hal. 35

baik yang berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademi, dan perpustakaan sekolah tinggi.²²

Berdasarkan beberapa defenisi dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di bawah naungan sebuah universitas atau perguruan tinggi lainnya yang sederajat yang penggunaannya adalah mahasiswa dan civitas akademika.

2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang Tri Dharma perguruan tinggi. Secara khusus adalah untuk membantu para dosen dan mahasiswa, serta tenaga pendidikan di perguruan tinggi itu dalam proses pembelajaran dan menunjang penelitian. Menurut Yuven tujuan perpustakaan perguruan tinggi dapat dijabarkan sebagai berikut:²³

- a. Dalam menunjang pendidikan dan pengajaran maka Perpustakaan Perguruan Tinggi bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
- b. Dalam menunjang penelitian maka kegiatan Perpustakaan Perguruan tinggi adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan

²²Syahrial Pamuntjak, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*,(Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2000), hal. 5

²³Yuni Yuven, *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, pengolahan dan Standardisasi*, (2010), <http://YuniYuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06> di akses pada hari Jumat tanggal 18 Januari 2019, pkl 15:05 WIB

menyebarkan informasi bagi peneliti baik dalam institusi atau di luar institusi.

- c. Dalam menunjang pengabdian kepada masyarakat maka Perpustakaan Perguruan Tinggi melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarkan informasi bagi masyarakat.
- d. Pada dasarnya tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi secara umum adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah dan merawat pustaka serta mendayagunakan untuk kepentingan civitas academica pada khususnya dan masyarakat.

Sedangkan dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional RI sebagai unsur penunjang perguruan tinggi, perpustakaan merumuskan tujuannya sebagai berikut:²⁴

- a. Mengadakan buku, jurnal dan bahan pustaka lainnya untuk dipakai oleh dosen, mahasiswa dan staff lainnya bagi kelancaran program pengajaran di perguruan tinggi.
- b. Mengadakan buku, jurnal dan bahan pustaka lainnya yang diperlukan untuk penelitian sejauh dana tersedia.
- c. Mengusahakan, menyimpan dan merawat pustaka yang bernilai sejarah yang dihasilkan oleh sivitas akademika.
- d. Menyediakan sarana bibliografi untuk menunjang pemakaian pustaka

²⁴*Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2004), hal. 23

- e. Menyediakan tenaga yang cakap serta penuh dedikasi untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan, dan bila perlu, mampu memberikan pelatihan pengguna pustaka.
- f. Bekerjasama dengan perpustakaan lain untuk mengembangkan program kepustakaan.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan perpustakaan yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi kepada pengguna baik dosen, maupun mahasiswa untuk menunjang proses belajar mengajar dan penelitian.

3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Yuven menyatakan bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi dapat dijabarkan lebih rinci sebagai berikut :²⁵

- a) *Studying Center*, artinya bahwa perpustakaan merupakan pusat belajar maksudnya dapat dipakai untuk menunjang belajar (mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan dalam jenjang pendidikan)
- b) *Learning Center*, artinya berfungsi sebagai pusat pembelajaran (tidak hanya belajar) maksudnya bahwa keberadaan perpustakaan difungsikan sebagai tempat untuk mendukung proses belajar dan mengajar.
- c) *Research Center*, hal ini dimaksudkan bahwa perpustakaan dapat dipergunakan sebagai pusat informasi untuk mendapatkan

²⁵ Ibid., *Perpustakaan Perguruan Tinggi*. hal. 2

bahan atau data atau informasi untuk menunjang dalam melakukan penelitian.

- d) Information Resources Center, maksudnya bahwa melalui perpustakaan segala macam dan jenis informasi dapat diperoleh karena fungsinya sebagai pusat sumber informasi.
- e) *Preservation of Knowledge center*, bahwa fungsi perpustakaan juga sebagai pusat pelestari ilmu pengetahuan. sebagai hasil karya dan tulisan bangsa yang disimpan baik sebagai koleksi deposit, local content atau grey literatur.
- f) *Dissemination of Information Center*, bahwa fungsi perpustakaan tidak hanya mengumpulkan, pengolah, melayani atau melestarikan namun juga berfungsi dalam menyebarluaskan atau mempromosikan informasi.
- g) *Dissemination of Knowledge Center*, bahwa disamping menyebarluaskan informasi perpustakaan juga berfungsi untuk menyebarluaskan pengetahuan (terutama untuk pengetahuan baru).

Di dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi perpustakaan memiliki berbagai fungsi sebagai berikut :²⁶

- 1) Fungsi Edukasi Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

²⁶ Ibid., *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi..* hal.3

- 2) Fungsi Informasi Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- 3) Fungsi Riset Perpustakaan mempersiapkan bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
- 4) Fungsi Rekreasi Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi sangat penting bagi masyarakat penggunanya dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan untuk memperoleh informasi yang berguna dalam pengembangan pendidikan sebagai fungsi edukasi, informasi, riset, rekreasi, publikasi, deposit dan interpretasi.

4. Pemanfaatan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sebuah perpustakaan dapat dikatakan bermanfaat apabila penggunanya merasa puas dengan informasi yang dibutuhkan karena perpustakaan merupakan pusat sumber informasi. Informasi yang dibutuhkan pengguna sangat bermanfaat

baik itu koleksi, fasilitas, pelayanan dan petugas perpustakaan, Juanda menyebutkan secara umum manfaat perpustakaan adalah:²⁷

1. Menjadi media antara pemakai dengan koleksi sebagai sumber informasi pengetahuan.
2. Menjadi lembaga pengembangan minat dan budaya membaca serta
3. Pembangkit kesadaran pentingnya belajar sepanjang hayat.
4. Mengembangkan komunikasi antara pemakai dan atau dengan penyelenggara sehingga tercipta kolaborasi, sharing pengetahuan maupun komunikasi ilmiah lainnya.
5. Motivator, mediator dan fasilitator bagi pemakai dalam usaha mencari, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman.
6. Berperan sebagai agen perubahan, pembangunan dan kebudayaan manusia.
7. Penyediaan program layanan informasi yang mampu memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh customer, baik sivitas akademika maupun masyarakat umum.
8. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) melalui penumbuhan budaya kerja dan sikap profesional.
9. Penyediaan sumber informasi di bidang Seni, Sains, Teknologi, manajemen dan bisnis serta humaniora sebagai rujukan sivitas akademika dan umum menuju masyarakat produsen informasi.
10. Penyediaan media penyebarluasan informasi. Mengkaji dan mengaplikasikan bentuk-bentuk kerjasama dengan berbagai instansi baik

²⁷ Ibid., *Pedoman Perpustakaan..* hal. 2

dari dalam maupun luar negeri, yang memungkinkan untuk memperoleh informasi bagi sivitas akademika dan masyarakat umum.

Berdasarkan penjelasan diatas, pemanfaatan perpustakaan adalah ketika pengguna perpustakaan yang menggunakan koleksi dan layanan perpustakaan sebagai sumber informasi pengetahuan dan memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan sangat bermanfaat karena informasinya sangat mendukung kegiatan proses belajar sivitas akademika perguruan tinggi.

B. Evaluasi

1. Pengertian Evaluasi

Secara istilah evaluasi didefinisikan sebagai berikut, kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrument dan hasilnya di bandingkan dengan tolak ukur memperoleh kesimpulan.²⁸Selain definisi diatas, ada beberapa pengertian tentang evaluasi, yaitu:

- a) Menurut komite untuk standart evaluasi yang terdiri 17 anggota yang mewakili 12 organisasi evaluasi adalah penelitian yang sistematis atau tentang manfaat guna beberapa objek (*joint committee*).
- b) Stufflebeam mendefinisikan evaluasi adalah —*the process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives* (evaluasi merupakan proses menggambarkan,

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan* (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2002),hal.3

memperoleh dan menyajikan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan).²⁹

Evaluasi adalah suatu proses terus-menerus sehingga di dalam proses kegiatannya dimungkinkan untuk merevisi apabila dirasakannya ada suatu kesalahan. Menurut kamus istilah manajemen, evaluasi adalah proses bersistem objektif yang menganalisa sifat dan ciri pekerjaan di dalam perusahaan atau organisasi.³⁰

Sedangkan menurut Wond and Born *refor to the act or process to dermining the evalue of something* (mengacu pada suatu tindakan atau proses untuk menentukan nilai, suatu tindakan yang dimaksud adalah tindakan yang dilakukan evaluator terhadap suatu peristiwa/kejadian. Tindakan ini mengundang maksud untuk memberikan arti atau makna dari kejadian itu, sehingga dapat diproses lebih lanjut. Tindakan tersebut dapat dilakukan atas dasar obyektifitas dan integritas).³¹

2. Tujuan Evaluasi

Tujuan evaluasi adalah meningkatkan mutu layanan, memberikan justifikasi atau penggunaan sumber-sumber yang ada dalam kegiatan, memberikan kepuasan dalam pekerjaan dan menelaah setiap hasil yang telah direncanakan. Suprihanto mengatakan bahwa tujuan evaluasi antara lain:

²⁹ Daryanto, *Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), hal. 1-2

³⁰ Ibid., *Evaluasi Pendidikan*.. hal. 2

³¹ Anas Sudiyono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta,2000), hal 1

- a. Sebagai alat untuk memperbaiki dan perencanaan program yang akan datang.
- b. Untuk memperbaiki alokasi sumber dana, daya dan manajemen saat ini serta di masa yang akan datang.
- c. Memperbaiki pelaksanaan dan faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program perencanaan kembali suatu program melalui kegiatan mengecek kembali relevansi dari program dalam hal perubahan kecil angterusmenerus dan mengukur kemajuan target yang direncanakan.³²

3. Fungsi Evaluasi

Evaluasi mempunyai 2 fungsi, yaitu:

1. Fungsi formatif

Evaluasi ini dipakai untuk perbaikan dan pengembangan kegiatan yang sedang berjalan (program, produk, dan kualitas) untuk memberikan informasi yang berguna kepada pemimpin. Evaluasi formatif mengarah kepada keputusan tentang perkembangan program termasuk perubahan revisi.

2. Fungsi sumatif

Evaluasi ini dilakukan pada akhir kegiatan untuk memberi informasi kepada konsumen yang potensial tentang manfaat atau kegunaan program.

³² John Suprihantono, *Manajemen Personalia*, (Yogyakarta: BPFE UGM, 1988), hal. 10

Evaluasi sumatif mengarah pada keputusan tentang kelanjutan program, apakah dilanjutkan atau dihentikan.³³

Menurut Azwar evaluasi dapat dibedakan menjadi empat kelompok berdasarkan ruang lingkupnya, yaitu:

- a. Evaluasi terhadap masukan (input) yang menyangkut pemanfaatan berbagai sumber daya, baik sumber dana, tenaga dan sumber sarana.
- b. Evaluasi terhadap proses pada pelaksanaan program, apakah sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau tidak.
- c. Evaluasi terhadap keluaran (output), evaluasi pada tahap akhir ini adalah evaluasi yang dilakukan pada saat program telah selesai dilaksanakan.
- d. Evaluasi terhadap dampak (impact) mencakup pengaruh yang timbul dari program yang dilaksanakan.³⁴

C. Kualitas Layanan Perpustakaan

1. Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan

Dalam buku Endang Fatmawati kualitas layanan menurut Sharma dalam Sahu mendefinisikan bahwa: *Quality Library Service mean satisfying the query of each and every user accurately, exhaustively ada expeditiously*. Hal tersebut mengandung maksud bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan,

³³ Farida Yusuf Tayip, *Evaluasi Program*, hal. 19

³⁴ Zwar, A., *Pengantar Administrasi Kesehatan*, (Jakarta: Bina Putra, 1996), hal. 36

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.

Menurut Tjiptono kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya. Tjiptono dan Chandra berpendapat bahwa kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal, maupun kriteria kualitas yang jelas. Alasannya karena kualitas layanan berkaitan erat dengan yang namanya kepuasan bagi yang dilayani.³⁵

Dengan demikian Layanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu perusahaan/ instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/ penggunanya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan

³⁵ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Sevqual ke Libqual +TM*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), hal. 38

standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).³⁶

2. Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang profesional bagi pemustakannya. Bagaimanapun kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan. Ming berpendapat bahwa pustakawan sangat penting perannya dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan. Bila beberapa pemustaka ditanya tentang apa dan bagaimana tingkat kualitas layanan perpustakaan, maka muncul banyak jawaban. Setiap pemustaka berlainan dalam memahami, merasakan dan menilai apa itu kualitas.

Tetapi terdapat beberapa hal yang sama berkaitan kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan. Beberapa persamaan itu di antaranya:

- a. Pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan.
- b. Pemustaka mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya.
- c. Pemustaka mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

³⁶ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 18

d. Pemustaka mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas

Sejumlah harapan tersebut pasti ada dalam benak pikiran pemustaka, hanya tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemakai berlainan. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas. Berkaitan dengan kualitas tidak dapat dipisahkan dengan *Total Quality Management (TQM)*. TQM lebih tepat disebut sebagai suatu perpaduan semua fungsi dari organisasi ke dalam falsafah yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktifitas, pengertian dan kepuasan pelanggan.

Terdapat empat prinsip utama dalam Total Quality Management TQM yaitu :

1) Kepuasan Pemakai

Pemakai perpustakaan (pemustaka) yang menentukan tingkat kualitas yang diharapkan, spesifikasi, jenis layanan dan sebagainya. Pemustaka dalam arti yang luas bukan saja pengunjung/pelanggan perpustakaan, tetapi semuapihak yang terkait, misalnya badan yang menaungi perpustakaan, mitra kerja, sponsor bahkan dengan penerbit/pedagang buku.

2). Respek terhadap setiap orang

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam organisasi. Setiap orang dipandang sebagai individu yang memiliki bakat, kemampuan, kreatifitas dan kepribadian yang unik, Karena karakteristik tersebut maka pelibatan dan partisipasi setiap orang dalam organisasi sangat penting.

3). Manajemen berdasarkan fakta

Manajemen kontemporer bekerja tidak berdasarkan perasaan (*feeling*) dan kebiasaan yang terjadi, tetapi harus memiliki data yang komprehensif. Data diperoleh dari fakta yang terjadi di lapangan. Dengan data tersebut selanjutnya diolah sebagai dasar perencanaan, pengambilan keputusan, pelaksanaan dan evaluasi.

4). Perbaikan berkesinambungan

Agar sukses dan mampu bertahan, sebuah organisasi harus selalu melakukan perbaikan. Perbaikan dilakukan terus menerus karena kualitas bersifat dinamis, perilaku dan preferensi pemakai juga mengalami perubahan.

Prinsip hari ini harus lebih baik daripada hari kemarin menjadi perilaku seluruh level diorganisasi. Untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, maka pemberi jasa atau pemberi layanan harus memenuhi berbagai indikator kualitas pelayanan: *Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphathy dan Tangibles*.

Cara pandang pelanggan dalam menilai indikator kualitas layanan perpustakaan yang dikutip Rhoni Rodin dapat diuraikan sebagai berikut.³⁷

- 1) Bidang jasa layanan merupakan permrosesan informasi(pelanggan internal).
- 2) Realibility (keandalan) merupakan penyediaan informasi yang dibutuhkan ketika diminta.

³⁷Rhoni Rodin, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup*, Skripsi, Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi)

- 3) Responsiveness (daya tanggap) merupakan Respon cepat terhadap permintaan tidak birokratis menanggapi permasalahan segera.
- 4) Assurance (asuransi) merupakan staf yang berpengetahuan luas terlatih dan terpercaya.
- 5) Tangibles (bukti langsung) merupakan laporan internal kantor, busana karyawan.

3. Standar Nasional Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Terkait dengan perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, bahwa:

- 1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
- 2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- 3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undang guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Standart Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dimulai dengan pengadaan koleksi berkualitas. Agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, koleksi

perlu dibuat sistem temu kembali informasi dan dilestarikan. Standar berikutnya adalah pustakawan dalam jumlah dan kualitas yang cukup. Layanan perpustakaan dilakukan sebagai usaha mengoptimalkan layanan untuk pemustaka. Penyediaan gedung dan ruang perpustakaan diupayakan pada tempat yang strategis, mudah diakses oleh pemustaka dengan luas sekurang-kurangnya m² untuk setiap mahasiswa. Anggaran perpustakaan sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran perguruan tinggi di luar belanja pegawai. Manajemen perpustakaan perguruan tinggi perlu bekerja sama dengan semua stakeholder agar dapat mewujudkan standar tersebut.³⁸

4. Kriteria Layanan Perpustakaan yang baik

Menurut eddy dalam jurnalnya yang berjudul peranan pustakawan dalam keahlian dan konsultasi, untuk mendukung kebutuhan pengguna baru peran pustakawan yang profesional tidak lepas dari keterbukaan yang dibangun melalui model pelayanan yang baik.³⁹

Upaya penyediaan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Kriteria pelayanan menurut Andi Prastowo ada lima belas, yaitu:

- a. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Reliabilitas, yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap

³⁸ Badan Akreditasi Nasional – Perpustakaan Perguruan Tinggi, (Jakarta: Badan Standarisasi Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2009) hal. 730

³⁹ Eddy, M.A., & Solomon, D. *Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role*, (2017), <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2017.01.001> di akses pada hari Jumat tanggal 18 Januari 2019, pkl 15:05 WIB.

- mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan.
- b. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan. Artinya, para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan.
 - c. Kecakapan para petugas pelayanan. Artinya, para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan.
 - d. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dan petugas. Maksudnya, pelayanan harus mudah dihubungi oleh pengguna, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh sebab itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
 - e. Keramahan. Hal ini meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia jasa layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi oleh para pengguna melalui kontak langsung.
 - f. Keterbukaan, yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang. Hal ini meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain-lain.

- g. Komunikasi antara petugas dan pengguna. Komunikasi yang baik dengan pustakawan adalah bahwa pustakawan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari petugas perpustakaan dalam bahasa yang mereka pahami.
- h. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pustakawan dan kemampuan petugas perpustakaan untuk menjaga pengguna agar tetap setia.
- i. Kejelasan dan kepastian. Maksudnya, mengenai tata cara, rincian biaya layanan, dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pustakawan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- j. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan pada diri sendiri.
- k. Mengerti harapan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti segala kebutuhan pelanggan. Memahami keinginan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Hal ini dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan oleh pengguna dan memberikan perhatian secara personal.
- l. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pengguna, peralatan yang

digunakan dalam pemberian layanan, kartu mengenal dan fasilitas penunjang lainnya.

- m. Efisien. Maksudnya, persyaratan pelayanan hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Namun, tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan hasil pelayanan.
- n. Ekonomis. Kriteria ini miaksunya adalah agar biaya pelayanan harus ditetapkan
- o. Secara wajar (misalnya,pendaftaran anggota perpustakaan), dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayarnya.

Jika kriteria pelayanan berkualitas tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan perpustakaan akan memberikan kepuasan bagi pemustaka.⁴⁰

5. Sistem Layanan Perpustakaan

Ada 3 sistem pelayanan perpustakaan, yakni sistem pelayanan terbuka (*open access*), sitem pelayanan tertutup (*close access*), dan sistem pelayanan campuran (*mix access*). Ketiga sistem pelayanan ini ada hubunganya dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kesempatan kepada pemustaka untuk menemukan koleksi dan informasi yang mereka butuhkan. Berikut penjelasannya:

a).Sistem Pelayanan Terbuka (*Open Access*)

Sistem pelayanan ini memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari

⁴⁰Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*,(Jogjakarta: DIVA Press, 2012, hlm. 278-281.

dan menemukan secara langsung koleksi perpustakaan dan sumber informasi yang diperlukan.

b). Sistem Pelayanan Tertutup (*Close Access*)

Pada sistem pelayanan tertutup pemustaka tidak boleh secara langsung mencari dan mengambil koleksi dari rak. Pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan yang akan mencarikan dan mengambilkan koleksi dari rak. Dengan menggunakan sistem ini pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan akan lebih sibuk berkerja karena harus bergerak terus mencari koleksi yang diperlukan pemustaka di rak.

c). Sistem Pelayanan Campuran (*Mix Access*).

Pada sistem pelayanan campuran dapat menerapkan dua sitem pelayanan terbuka dan tertutup, perpustakaan yang menggunakan sistem pelayanan campuran biasanya memberikan pelayanan secara tertutup untuk pelayanan referensi, seperti koleksi referensi, skripsi dan tesis, laporan penelitian, sedangkan untuk koleksi lainnya menggunakan sistem pelayanan terbuka.⁴¹

D. Metode Servqual (Metode Pengukur Kualitas Layanan)

1. Metode Servqual

Metode servqual adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode servqual terdapatsepuluh faktor utama atau

⁴¹Standar Peayanan Perpustakaan dan Informasi Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI,(Jakarta: Perpustakaan Naional RI, 2015), hal.5

dimensi servqual yang menentukan kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner, yaitu :

- a. *Tangible* (hal-hal nyata secara fisik). Misalnya lantai, seragam staf, tataletak barang, interior.
- b. *Reliability* (konsistensi, keterandalan). Misalnya janji yang ditepati, mutu produk, kebersihan produk, jam buka, bekerja tidak sambil ngobrol.
- c. *Responsiveness* (tanggap, tanggung jawab). Misalnya respon staff yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi konsumen.
- d. *Competence* (cakap, ahli dan terampil). Misalnya, staf terampil dalam bekerja.
- e. *Courtesy* (rasa hormat). Misalnya kesopanan staff.
- f. *Security* (keamanan). Misalnya, konsumen merasa bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, tidak bahaya, merasa aman secara fisik dan finansial.
- g. *Acces* (mudah dicapai, dihubungi). Misalnya, staf mudah ditelephon, manajer mudah ditemui, konsumen tidak lama menunggu.
- h. *Understanding the customer* (mengerti pelanggan). Misalnya, staf memahami kebutuhan pelanggan, hal-hal yang berkaitan dengan perhatian pribadi konsumen.
- i. *Credibility* (dipercaya). Misalnya, kejujuran, dapat dipercaya.

Dimensi layanan diatas kemudian diringkas menjadi lima dimensi servqual oleh Parasuraman Lima dimensi tersebut meliputi.⁴²

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Untuk mengukur kemampuan dan keandalan penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan.

Keandalan adalah menjamin pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa keandalan merupakan wujud dari kemampuan atau kesanggupan seseorang atau sekelompok orang yang dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan berdasar pada aturan/kebijakan secara cepat, akurat dan terpercaya. Dari uraian diatas dapat disimpulkan keandalan dalam hal ini artinya bahwa pustakawan harus mampu untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan yaitu layanan dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan atau kesanggupan para staf dan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cepat, tepat serta tanggap keinginan konsumen. Dari uraian diatas dapat

⁴² Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), hal. 173

disimpulkan bahwa daya tanggap yang dimaksud disini adalah kesiapan pustakawan dalam membantu pemustaka dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan pustakawan dalam melayani pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan kecepatan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka.

3. Jaminan (*Assurance*)

Untuk mengukur kemampuan, keramahan dan kesopanan karyawan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan jaminan adalah kemampuan kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud empati adalah perhatian khusus terhadap segala kebutuhan pemustaka dan adanya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka serta pustakawan mengerti keinginan dari para pemustaka.

5. Bukti langsung (*Tangibles*)

Untuk menilai penampilan fasilitas fisik perkantoran, peralatan, karyawan, serta sarana komunikasi lainnya. Dari penjelasan di atas maka

dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud bukti langsung adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik, seperti gedung dan ruang, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, dan kelengkapan peralatan serta penampilan karyawan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi :

- a. Faktor kesadaran.
- b. Faktor organisasi, yang meliputi sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai.
- c. Faktor organisasi, yang meliputi sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai.
- d. Faktor aturan
- e. Pendapatan pegawai
- f. Faktor kemampuan dan keterampilan
- g. Faktor sarana pelayanan

2. Metode Libqual

Metode Libqual adalah pengembangan dari Servqual yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Libqual merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Metode Libqual

digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Kyrillidou (2009) menyampaikan bahwa terdapat tiga dimensi dalam Libqual yang dijadikan variable pengukuran, yaitu :⁴³

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap, dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi :

- a. *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pengguna menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan.
- b. *Empathy*, rasa peduli dan member rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
- c. *Responsivness*, selalu siap/tanggap membantupengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu dan
- d. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

2. *Information of control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* atau kepercayaan diri.

⁴³ Ibid., *Mata Baru Penelitian Perpustakaan..* hal. 163

3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat ini diambil dari konsep *tangibles* dalam Servqual, yaitu kemampuan menampilkan secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan (*refuge*).

3. Perbedaan Metode Servqual dan Libqual

Tabel.2.1
Perbedaan dimensi Servqual dan Libqual

PERBEDAAN	
SERVQUAL	LIBQUAL
Empathy Responsiveness Assurance Reliability Tangibles	Service Affect (Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability)
-	Library as Place (Tangibles)
-	Personal Control
-	Information Access

Sumber: Endang Fatmawati, Mata Baru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual, 2013

Berdasarkan tabel 2.1 diatas terlihat perbedaan antar dimnsi Servqual dan Libqual yakni terletak pada dimensinya, pada Servqual terdapat lima dimensi yakni: keandalan (*Realiability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*Tangibles*). Sedangkan metode libqual terdapat 3 dimensi yakni: *Service Affect* (*Empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*), *Library as Place* (*Tangibles*), *Personal Control*, *Information Access*.

BAB III

Gambaran Umum Perpustakaan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

A. Sejarah UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berdiri seiring dengan diresmikannya IAIN Raden Fatah Palembang pada tanggal 13 November 1964 bertepatan dengan bulan rajab 1384 H. koleksi awal berupa karya tulis dan karya cetak yang dimiliki sebanyak 7.943 exemplar yang diperoleh dari sumbangan suka rela para dermawan dari kalangan civitas akademika IAIN Raden Fatah. Kondisi perpustakaan saat itu masih sangat sederhana, fasilitas, sarana dan prasarana perpustakaan masih sangat terbatas, koleksi perpustakaan masih dipajang dan ditempatkan dalam salah satu ruangan yang menyatu dengan tempat/ruang kuliah, karena perpustakaan belum memadai karena masih sangat terbatasnya tenaga pengelola dan belum ada karyawan yang memiliki dasar pendidikan ilmu perpustakaan atau memperoleh pelatihan tentang perpustakaan⁴⁴

Sehingga dengan perkembangan IAIN Raden Fatah dari tahun ke tahun, maka pada masa kepemimpinan Rektor IAIN Raden Fatah oleh Bapak Prof. Zainal Abidin Fikry dan pimpinan perpustakaan dipercayakan kepada Bapak

Mazwar Gholib (1979-1983) maka dibangunlah gedung perpustakaan tersendiri (1979) dengan luas bangunan ± 364 meter persegi dengan ruang baca hanya terdapat 40 kursi dan 20 buah meja baca. Tenaga pengelola perpustakaan

⁴⁴ Nurmalina, dkk, *Buku Panduan Perpustakaan(Kementrian Agama RI Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2016/2017)*, Palembang: UPT Perpustakaan uin Raden Fatah Palembang, 2017, hal. 1

hanya berjumlah 8 orang dan hanya tiga orang di antaranya yang pernah mendapat pelatihan tentang perpustakaan.

Dalam perkembangan berikutnya, gedung ini perlu direnovasi dan disesuaikan dengan syarat-syarat dan standar yang biasanya digunakan dalam pembangunan gedung perpustakaan yang berstandar ISI, yaitu ruang dokumen atau bahan pustaka: 150 volume per meter persegi, ruang kepala perpustakaan 30 meter persegi, ruang pengadaan dan pengolahan bahan pustaka 9 meter persegi, ruang staf administrasi 5 meter persegi, ruang pengguna /pemustaka/ user, luas rata-rata per pembaca di ruang baca 2,33 meter persegi dan ruang lain seperti: ruang untuk tangga, koridor, pintu masuk, lobi, toilet, tiang dan pengangkutan barang. Ruang untuk keperluan ialah besarnya sekitar 30% hingga sepertiga dari ruangan untuk bahan pustaka, pembaca, jasa dan staf administrasi.

Pada masa kepemimpinan IAIN Raden Fatah dipegang oleh Bapak Drs. Usman Said (1985-1995), dibangunlah gedung perpustakaan yang mengacu kepada sumber ISI di atas, walaupun belum sepenuhnya terpenuhi, setidaknya pemilihan koleksi sudah dianggap tepat dengan memperhitungkan kenyamanan pengguna/pemustaka/user, perluasan masa mendatang (konstruksi tanah bila dibangun gedung perpustakaan dengan perluasan jantung kampus IAIN Raden Fatah Palembang). Gedung perpustakaan ini dibangun pada tahun 1992/1992 dan mulai ditempati pada tahun 1993 pada masa kepemimpinan perpustakaan dipercayakan kepada bapak Marus Bakri, BA. (1983-1996). Adapun gedung perpustakaan lama tidak lagi difungsikan menjadi sentral pelayanan akademik (BAAK).

Selanjutnya kepemimpinan perpustakaan perpustakaan IAIN Raden Fatah secara berturut-turut dapat dilihat pada tabel berikut.⁴⁵

Tabel. 3.1

Kepemimpinan UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah

No	Nama	Tahun
1	Bapak Hamid Nawawi	1964-1968
2	Bapak Abbas Karib	1968-1972
3	Ibu Dra. Maisaroh Nawawi	1972-1979
4	Bapak Mazwar Gholib	1979-1983
5	Marus Bakri, BA.	1983-1996
6	Bapak Drs. Balia Manaf	1996-2000
7	Bapak Drs. Ruslan Muhayyan	2000-2002
8	Bapak Drs. Syafran Effendi	2000-2006
9	Bapak Drs. H. Thohman Bahalik	2006-2010
10	Ibu Herlina S.Ag.,S.S.,M.Hum	2010-2014
11	Ibu Nurmalina S.Ag.,SS.,M.	2014-2018, 2016-2020

Sumber: Pedoman Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang 2016/2017

Dalam perkembangannya, IAIN Raden Fatah berubah menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah pada tanggal 16 Oktober 2014 berdasarkan Peraturan Presiden RI. No. 129 tahun 2014.

UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang sudah menerapkan otomasi perpustakaan dengan nama “*Cerah Informasi Pustaka (CIP)*”.

⁴⁵ Pedoman Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang 2016/ 2017

Keberadaan CIP di Perpustakaan UIN Raden Fatah sudah ada pada masa Bapak Drs. Syaran Effendy yang menjabat sebagai kepala perpustakaan (2002-2006) tepatnya pada tahun 2005. Kondisi otomasi pada saat itu belum sepenuhnya berjalan. CIPnya digunakan untuk menginput data buku sebagai dari pengolahan buku. Kegiatan otomasi di prpustakaan selanjutnya diteruskan dalam masa kepemimpinan bapak Drs. Thohman Bahalik (2006-2010), namun berbenturan dengan dana dan SDM, CIP masih sebatas pengolahan.

Sedangkan untuk OPAC pada saat itu belum dapat digunakan karena masih kurangnya komputer di perpustakaan. Sejak kepemimpinan Herlina S.Ag, S.S, M.Hum (2010-2014), dimana perkembangan otomasi perpustakaan mengalami perkembangan dan pada tahun 2011 kegiatan otomasi sudah masuk ke dalam layanan yang bersamaan dengan penyediaan alat *security system*. CIP tidak hanya sebatas sebagai pengolahan bahan pustaka, namun sudah mencakup semua kegiatan di perpustakaan.

Mulai dari pengolahan, layanan perpustakaan (pembuatan kartu anggota, pengganti buku pengunjung, peminjaman dan pengembalian koleksi dan lain-lain), sebagai alat temu kembali informasi (OPAC) hanya pustakawan yang bisa menggunakannya. Saat ini di bawah kepemimpinan Nurmalina, S.S, M.Hum (2014-sekarang) perpustakaan mengalami peningkatan, dimana pada tahun 2015 perkembangan otomasi perpustakaan mengalami perubahan dari CIP menjadi *Senayan Library Management System (SLiMS)*, lalu pada tanggal 1 Agustus 2017 mengalami perubahan kembali menjadi *SLiMS Akasia*. *SLiMS* tidak

hanya mencakup sebagai pengolahan bahan pustaka, tetapi sudah lebih mencakup semuanya dan memudahkan pustakawan maupun pemustaka.

SLiMS ini bukan hanya untuk pengolahan bahan pustaka tapi untuk menginput data bahan pustaka, pembuatan kartu anggota, peminjaman dan pengembalian koleksi dan lain-lain, serta untuk temu kembali informasi (OPAC), untuk mencari bahan pustaka atau skripsi walaupun tidak berada di perpustakaan, pemustaka dapat melihat atau mencari suatu informasi tersebut dimanapun berada dengan tersambungnyanya jaringan internet, maka OPAC pada perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dapat diakses.

Saat ini bangunan gedung perpustakaan, keadaan fisiknya permanen dan berlantai dua. Bila ditinjau dari segi letak bangunannya dapat dikatakan strategis, yaitu letak di tengah-tengah bangunan gedung-gedung fakultas yang ada di kompleks UIN Raden Fatah, sehingga mudah dijangkau oleh para pemustaka dari segala arah. Dari segi kenyamanan sekarang sudah dipasang Air Conditioner (AC) di semua lantai dan ruangan yang memungkinkan para pembaca dan pengunjung merasa betah lama-lama di perpustakaan.

Sedangkan luas bangunannya $\pm 960 \text{ m}^2$, namun luas bangunannya ini belum memenuhi standar/ideal untuk sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan (SNP 010:2011) luas bangunan perpustakaan perguruan tinggi bisa diukur berdasarkan jumlah mahasiswanya. Jika dilihat dari jumlah mahasiswa saat ini yang berjumlah 12.569 orang, maka luas gedung perpustakaan yang diperlukan adalah 4.000 m^2 . Untuk itu diperlukan pengembangan gedung perpustakaan yang bias memenuhi standar tersebut.

Lantai 1 perpustakaan terdiri dari : ruangan yang digunakan sebagai sekretariat Iran Corner dan koleksi buku bahasa Arab, ruangan penitipan tas (loker), lobi dan layanan pengembalian buku, ruangan sebelah kanan pintu masuk untuk koleksi islam dan sebelah kiri koleksi umum, layanan peminjaman serta toilet/Wc dan mushollah. Ruangan di bawah tangga digunakan sebagai tempat lesehan pengunjung perpustakaan.

Pada lantai 2 terdiri dari : ruangan local content dan buku tendon, ruang referensi, gudang, ruang computer/otomasi, ruang kepala perpustakaan, ruang pengadaan dan pengolahan, ruang administrasi dan tata usaha, toilet/WC.

B. Kerjasama UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Dalam rangka memajukan Perpustakaan baik dalam bidang pelayanan maupun koleksi, Perpustakaan UIN Raden Fatah melakukan kerjasama ke berbagai instansi/lembaga, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. KP2TN (Forum Kerja Perpustakaan Perguruan Tinggi), kerja sama dilakukan oleh perpustakaan UIN Raden Fatah pada tahun 2009 sampai sekarang. Forum kerjasama ini menghimpun anggota dari berbagai Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Indonesia yang beranggotakan lebih kurang 60 perpustakaan Perguruan Tinggi.
2. FPPTI (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia). Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia adalah wahana kerjasama antara Perpustakaan Perguruan Tinggi. Kerja sama ini juga dilakukan oleh perpustakaan UIN Raden Fatah pada tahun 2009 sampai sekarang.

3. APPTIS (Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi). APPTIS adalah organisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi, baik negeri maupun swasta meliputi Universitas Islam Negeri, Institut Agama Islam Negeri, Sekolah Tinggi lainnya yang berada di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia. dimulai pada tahun 2012 kerja sama dilakukan oleh perpustakaan UIN Raden Fatah sampai sekarang.
4. Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Pada tahun 2015 UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah bekerja sama dengan Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Perpustakaan Sumatera Selatan adalah salah satu Istansi yang bertugas membantu Gubernur Sumatera Selatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Visi dari Perpustakaan Sumatera Selatan adalah sebagai informasi, pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan tempat pelestarian nilai-nilai budaya.
5. Bank Indonesia (BI). Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah adalah salah satu dari Perpustakaan Perguruan Tinggi yang ada di Sumatera Selatan yang bekerjasama dengan Bank Indonesia pada tahun 2013 hingga sekarang. Kerjasama ini dalam bentuk pemanfaatan koleksi, sarana prasarana, seminar dan adanya BI Corner di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Perpustakaan Nasional (Perpusnas). Pada tahun 2016 Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah bekerjasama dengan Bank Indonesia. Kerjasama ini disepakati di Makasar dalam acara Konferensi Perpustakaan Digital, adapun ruang lingkup yang dilakukan dalam kerjasama ini yaitu:

- a. Pengembangan Sumber Daya Manusia bidang perpustakaan
- b. Pelaksanaan diklat dan praktikum mahasiswa
- c. Pertemuan ilmiah, penelitian, dan publikasi bersama dalam bidang perpustakaan
- d. Pertukaran data katalog induk perpustakaan
- e. Penghimpun dan pelestarian karya cetak dan karya rekam (KCKR)
- f. Pelestarian dan pendayagunaan naskah/manuskrip melayu dan keislaman.

C. Visi, Misi, Tugas, Fungsi dan Tujuan UPT . UIN Raden Fatah Palembang

1. Visi Perpustakaan:

Menjadikan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah sebagai pusat rujukan dan layanan informasi yang professional dan unggul berbasis ilmu-ilmu keislaman multidisiplin.

2. Misi Perpustakaan:

- a. Menyediakan akses dan layanan informasi untuk mendukung fungsi Tri Dharma Perguruan Tinggi
- b. Menggunakan kualitas koleksi perpustakaan dalam bidang keislaman dan keilmuan agar lebih dapat berdaya guna bagi civitas akademika UIN Raden Fatah
- c. Meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi
- d. Menjalinkan hubungan kerjasama dengan lembaga terkait untuk meningkatkan akses kesumber-sumber yang relevan.

3. Tugas Perpustakaan

Tugas Perpustakaan Universitas Raden Fatah Palembang 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.

4. Fungsi Perpustakaan

- a. Pusat layanan informasi dan sumber informasi bidang keislaman dan keilmuan
- b. Pusat layanan informasi dan sumber informasi untuk penelitian dan pengabdian masyarakat
- c. Pusat pengolahan, pelestarian dan penyebarluasan informasi keislaman dan keilmuan.
- d. Pusat rekreasi bagi civitas akademika perguruan tinggi khususnya bagi civitas akademika di lingkungan UIN Raden Fatah.

5. Tujuan Perpustakaan

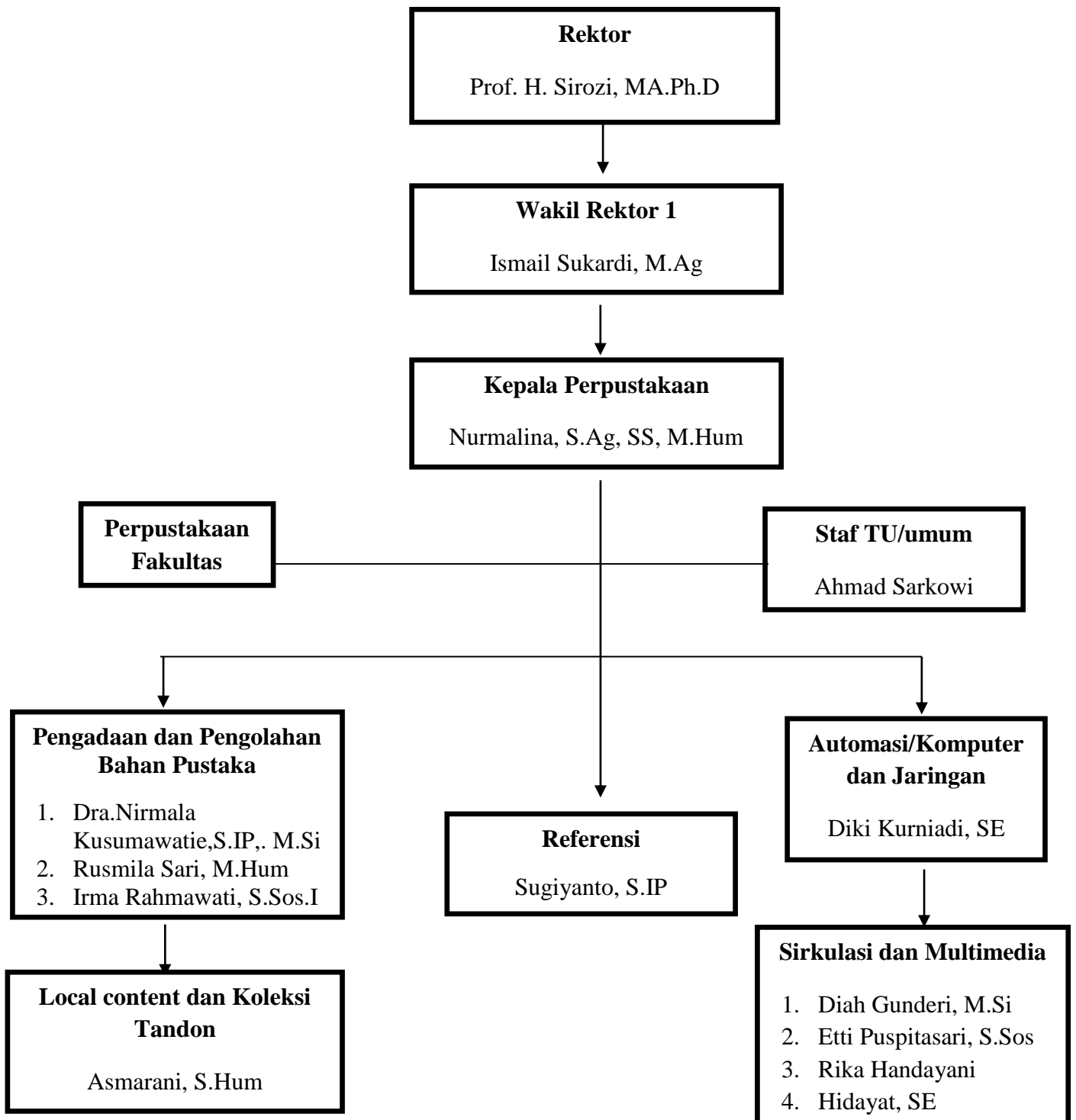
- a. Mendukung kurikulum UIN Raden Fatah dengan melakukan pendekatan pada staf akademik untuk menyediakan berbagai sumber informasi yang terbaru dan berorientasi pada kebutuhan pemakai dengan diperhitungkan dari segi kualitas dan kuantitasnya sehingga program yang dilaksanakan dapat berlangsung dan efektif.

- b. Menjalin hubungan baik dengan pihak luar sehingga terjalin komunikasi efektif dan dapat mengembangkan kiprah UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah ke depan.
- c. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah.
- d. Meningkatkan resource sharing dan berpartisipasi secara aktif dalam jaringan kerja sama dengan perpustakaan perguruan tinggi lain, lembaga dan pusat dokumentasi yang sesuai dengan UIN Raden Fatah baik di local, nasional maupun internasional.

D. Struktur Organisasi Perpustakaan

Bagan.1

Struktur Organisasi Perpustakaan



E. Ketenagaan UPT Perpustakaan Universitas UIN Raden Fatah

1. Pustakawan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berjumlah

4 orang yaitu:

Tabel. 3.2
Jumlah Pustakawan

No.	Nama	Pangkat/ Gol	Jenis Kelamin	Tingkatan Pustakawan	Tingkat Pendidikan
1.	Nurmalina, S.Ag.SS.M.Hum	Pembina/IV.a	Perempuan	Pustakawan Madya	S2. Ilmu Perpustakaan
2.	Dra. Nirmala Kusumawatie,S.IP.M.Si	Pembina/IV.a	Perempuan	Pustakawan Madya	S2. Non.Ilm Perpustakaan
3.	Diah Gunderi, M.Si	Penata/ III C	Perempuan	Pustakawan Pertama	S2 Non Perpustakaan
4.	Sugiyanto, S.IP	Penata/ III C	Laki-laki	Pustakawan Pertama	S1 Ilmu Perpustakaan

2. Jumlah tenaga Perpustakaan Raden Fatah non pustakawan berjumlah 7

orang, yaitu:

Tabel. 3.3
Jumlah Pegawai Non Pustakawan

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Tingkat Pendidikan
1.	Ahmad Sarkowi	Laki-laki	PNS	SMA
2.	Rumila Sari, M.Hum	Perempuan	BLU	S2. Non Perpustakaan
3.	Etti Puspitasari	Perempuan	BLU	S1. Non Perpustakaan
4.	Rika Handayani	Perempuan	BLU	SMA
5.	Asmarani, S.Hum	Perempuan	BLU	S1. Ilmu Perpustakaan
6.	Diky Kurniadi, SE	Laki-laki	BLU	S1. Non Perpustakaan
7.	Hidayat, SE	Laki-laki	BLU	S1. Non Perpustakaan

F. Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Raden Fatah

1. Jumlah koleksi

Jumlah keseluruhan koleksi yang dimiliki Perpustakaan UIN Raden Fatah sebanyak 22.429 judul dengan 56.513 eksemplar.

Tabel. 3.4
Jumlah Koleksi di Perpustakaan UIN Raden Fatah

No.	Jenis Koleksi	Jumlah Judul	Jumlah Eks
1.	Monograf/ Buku	14960	47120
2.	Koleksi Referensi	1212	2867
3.	Skripsi	2960	2960
4.	Tesis	130	141
5.	Desertasi	42	60
6.	Jurnal	297	480
7.	Majalah	16	15
8.	Audio Visual	-	-
9.	Surat Kabar	6	7
10.	Prosiding	6	10
11.	Hasil Penelitian	48	106
12.	CD	2632	2632
13.	Jurnal Ilmiah dilanggan perprodi	-	-
14.	E-Book	-	-
15.	E-Jurnal	112	112
16.	Online Data Base	-	-
17.	VCD	8	3
18.	Laporan PPL	-	-

Sumber diambil dari aplikasi SLiMS pada tanggal 16 Januari 2019

2. Jenis Koleksi

Koleksi yang dilayankan Perpustakaan UIN Raden Fatah di bedakan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu koleksi umum dan koleksi Islam.

- a. Koleksi umum adalah koleksi yang tidak berkaitan dengan tema-tema keislaman. Pengolahan koleksi umum Perpustakaan UIN Raden Fatah menggunakan sistem DDC (Dewey Decimal Classification), yaitu sistem yang membagi atau mengklasifikasikan koleksi berdasarkan ssubjek atau isi dari koleksi tersebut. DDC ini terdiri dari kelas 000 sampai kelas 900.
- b. Koleksi Islam adalah koleksi yang berkaitan dengan tema-tema keislaman. Pengolahan koleksi Islam ini menggunakan sistem klasifikasi DDC versi Islam.

G. Sarana dan Prasarana

Untuk lebih jelasnya tentang sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Perpustakaan UIN Raden Fatah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 3.5
Sarana dan Prasarana di Ruang Kepala Perpustakaan

No	Nama Barang	Jumlah
1	Lemari Buku Kayu-Kaca	1 buah
2	Lemari Kayu	1 buah
3	Meja Computer	1 buah
4	Kalender	1 buah
5	Printer	1 buah
6	Ac	1 buah
7	Komputer	1 buah

8	Kursi Tamu 1 Set	1 buah
9	Meja Kursi Kayu	1 buah
10	Kursi Kerja	2 buah
11	Kursi Stainless	1 buah
12	Tip Ruangan	1 buah
13	Jam Dinding	1 buah
14	Rak Majalah	1 buah
15	Papan Whiteboard Kerja	1 buah
16	Lemari Kabinet	1 buah

Sumber: Observasi Langsung Pada Tanggal 16 Januari 2019

Tabel. 3.6

Sarana dan Prasarana di Ruang Sirkulasi

No	Letak Barang	Nama Barang	Jumlah
1.	Sirkulasi Dalam	Rak Buku Besi	4 buah
		Meja Baca	23 buah
		Kursi Baca	68 buah
		Rak Koran	2 buah
		Komputer	8 buah
		Kursi Kerja Karyawan	3 buah
		Jam Dinding	1 buah
		AC	8 buah
		Kipas Angin	4 buah
		Rak Besi Untuk Buku Rusak	2 buah
		CCTV	5 titik
		CPU	2 buah
2.	Sirkulasi Luar	Meja Sirkulasi/ Front Office	1 set
		Komputer	4 buah
		Loker Tempat Penitipan Barang	14 set
		CCTV	3 titik
		Kursi Kerja	6 buah
		Kipas Angin	1 buah
		Kursi TungguStainless	2 buah
		AC	3 buah
Kursi Tamu	2 set		

Sumber: Observasi Langsung Pada Tanggal 16 Januari 2019

Tabel. 3.7
Sarana dan Prasarana di Ruang Local Content dan Tandon

No	Nama Barang	Jumlah
1	Komputer	4 buah
2	Meja Kerja	2 buah
3	Rak Buku Kayu	11 buah
4	Filling Kabinet	2 buah
5	AC	8 buah
6	Meja Baca	24 buah
7	Kursi Baca	48 buah
8	Kipas Angin	4 buah
9	Kursi Kerja	1 buah
10	Lemari Kaca	4 buah
14	CPU	2 buah
16	Loker Tas	18 Set
17	Lemari CD	3 Buah
18	Rak Buku Besi	24 Buah
19	CCTV	3 Titik
20	Kursi Tunggu	2 Buah
21	Komputer	11 Unit

Sumber: Observasi Langsung Pada Tanggal 17 Januari 2019

Tabel. 3.8
Sarana dan Prasarana di Ruang Pengolahan Bahan Pustaka

No	Nama Barang	Jumlah
1	Lemari Kayu	4 buah
2	Rak Buku Besi	4 buah
3	Meja Kerja	6 buah
4	Laci Katalog	1 buah
5	Rak Besi Kecil	1 buah
6	Rak Buku Besi Kecil	2 buah
7	Kursi	9 buah
8	Komputer	3 buah
9	CPU	1 buah
10	Televisi	1 buah
11	AC	2 buah
12	Kipas Angin	1 buah
13	Jam Dinding	1 buah

14	Printer	3 buah
15	Filling Kabinet	1 buah
16	TV	1 Buah
17	Papan Tulis	1 Buah
18	CCTV	1 Titik
19	Dispenser	1 Buah

Sumber: Observasi Langsung Pada Tanggal 17 Januari 2019

Tabel.3.9
Sarana dan Prasarana di Ruang Automasi

No	Nama Barang	Jumlah
1	Meja Kerja	2 buah
2	AC Ruang	1 buah
3	Komputer	1 buah
4	Kursi Kerja	1 buah
5	Printer	1 buah
6	CPU	1 buah
7	Kursi Baca	2 buah

Sumber: Observasi Langsung Pada Tanggal 16 Januari 2019

Tabel. 3. 10
Sarana dan Prasarana di Ruang Lobi

No	Nama Barang	Jumlah
1	Lemari Display	2 buah
2	Kursi Tamu	1 set
3	Kursi Tunggu	2 buah
4	Laci Katalog	2 buah
5	AC	3 buah
6	Papan Mading	1 buah

Sumber: Observasi Langsung Pada Tanggal 17 Januari 2019

Tabel. 3.11
Sarana dan Prasarana di Ruang Lobi

No	Nama Barang	Jumlah
1	Lemari Display	2 buah
2	Kursi Tamu	1 set
3	Kursi Tunggu	2 buah
4	Laci Katalog	2 buah
5	AC	3 buah
6	Papan Mading	1 buah
7	Rak Koran	1 buah

Sumber: Observasi Langsung Pada Tanggal 17 Januari 2019

Tabel. 3.12
Sarana dan Prasarana di Ruang Administrasi

No	Nama Barang	Jumlah
1	Lemari Kayu	8 buah
2	Meja Kayu	3 buah
3	Lemari Besi	3 buah
4	Meja Komputer	1 buah
5	Komputer	1 buah
6	Mesin Tik	1 buah
7	Kursi Kayu	3 buah
8	Kursi Meja Kayu	1 buah
9	Kursi Stainles	1 buah
10	AC	2 buah
11	Jam Dinding	1 buah
12	CPU	3 buah
13	Kursi Sofa	1 buah

Sumber: Observasi Langsung Pada Tanggal 17 Januari 2019

Tabel.3. 13
Ruang Referensi

No.	Nama Barang	Jumlah
1.	Rak Kayu	12 Buah
2.	Rak Besi	3 Buah
3.	Rak Majalah Kayu	1 Buah
4.	Komputer	3 Buah
5.	Kursi Kerja	2 Buah
6.	Kursi Baca	23 Buah
7.	Meja Baca	9 Buah
8.	Printer	1 Buah
9.	AC	2 Buah
10.	Kipas Angin	1 Buah
11.	Rak Majalah Besi	3 Buah
12.	Rak Kaca	1 Buah
13.	CPU	1 Buah
14.	Keyboard	2 Buah

Sumber: Observasi Langsung Pada Tanggal 17 Januari 2019

I. Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan

1. Peraturan Perpustakaan

Pada prinsipnya layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas berdasarkan peraturan yang ada dengan tujuan untuk mengaktualkan fungsi dari layanan. Pelayanan perpustakaan disandarkan kepada Surat Keputusan Rektor Nomor: XXIII tanggal 07 April 2010 dengan uraian sebagai berikut:

a. Jam buka

- 1) Pelayanan perpustakaan dibuka pada tiap hari kerja dengan rincian waktu sebagai berikut:

Waktu Senin s/d Kamis : jam 08.00-16.00

Waktu Istirahat : jam 12.00-13.00

Hari Jum'at : jam 08.00-16.30

Waktu Istirahat : jam 11.00-13.00

2) Pelayanan khusus pada hari sabtu

Waktu Istirahat : jam 08.30-15.00

: jam 11.00-13.00

b. Persyaratan Keanggotaan

1) Mengisi formulir pendaftaran

2) Menyerahkan pas foto terbaru 2 x 3 cm sebanyak 3 lembar

3) Menunjukkan kartu mahasiswa (bagi mahasiswa) yang masih berlaku,
dan menyerahkan photocopynya sebanyak 1 lembar

4) Mengikuti bimbingan pemakai jasa perpustakaan khusus bagi
mahasiswa baru.

J. Tata Tertib Selama Berada di Ruang Perpustakaan

a. Hak Pemustaka

a. Memperoleh semua jasa layanan perpustakaan

b. Memanfaatkan fasilitas perpustakaan Universitas dalam rangka
kegiatan akademik dan ilmiah sesuai dengan ketentuan berlaku

c. Mengajukan usulan-usulan untuk melengkapi koleksi perpustakaan

d. Mengikuti masukan, saran dan kritik untuk kemajuan perpustakaan

b. Kewajiban Pemustaka

a. Berpakaian sopan, bersih, dan rapi.

b. Menjaga dan merawat koleksi yang telah dipinjam selama dalam
peminjaman

- c. Menggunakan seluruh peralatan perpustakaan sesuai dengan peruntukan bukan untuk kepentingan di luar ketentuan yang ada
 - d. Memasukkan buku cetak, binder, tas (termasuk tas laptop), dan jaket ke dalam loker yang disediakan. Barang-barang berharga seperti laptop, dompet, handphone (HP), uang, perhiasan dan sejenisnya harap dibawa dan dijaga sendiri. Kehilangan barang di perpustakaan bukan menjadi tanggung jawab perpustakaan.
 - e. Menunjukkan identitas yang masih berlaku ketika menggunakan seluruh fasilitas di perpustakaan
 - f. Mematikan nada dering (silent) HP selama berada di perpustakaan
 - g. Pemustaka selain sivitas akademika UIN Raden Fatah hanya boleh membaca di tempat
 - h. Mematuhi tata tertib sebagaimana yang ada dalam buku etik mahasiswa UIN Raden Fatah.
- c. Larangan Anggota Perpustakaan**
- a. Membawa senjata tajam.
 - b. Merokok, membawa makanan, minuman ke dalam perpustakaan.
 - c. Memakai sandal jepit, baju kaos, topi, dan jaket ke dalam perpustakaan.
 - d. Berisik, gaduh, dan mengganggu orang lain di dalam perpustakaan.
 - e. Merobek, merusak, mengotori dan mencoret-coret koleksi perpustakaan.
 - f. Mengubah, membuang identitas buku yang dipinjamnya.
 - g. Memakai kartu anggota perpustakaan milik anggota lain.

d. Denda/sanksi

- a. Denda uang sebesar Rp.500,- per buku/hari
- b. Mengganti dengan 2 buku dengan judul dan pengarang yang sama dan atau denda 4 kali harga buku jika buku yang dipinjam hilang⁴⁶

K. Layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Raden Fatah

Sistem pelayanan yang diterapkan di perpustakaan UIN Raden Fatah adalah sistem layanan terbuka (open acces). Dalam sistem ini para pemustaka dibenarkan untuk dapat secara langsung memilih, mencari/menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan yang ada dikoreksi. Artinya para pemustaka dapat melakukan browsing bahan pustaka dari jajaran koleksi.

1. Layanan KTA

Syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan diatur sebagai berikut:

- 1) Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang otomatis harus menjadi anggota perpustakaan, untuk mendapatkan 2 buah kantong peminjaman, mahasiswa harus mengisi formulir dan menyerahkan pas foto terbaru 2 x 3 cm sebanyak 1 lembar.
- 2) Dosen dan Pegawai Universitas
 - a) Menunjukkan kartu identitas yang masih berlaku
 - b) Menyerahkan pas photo terbaru berukuran 2 x 3 sebanyak 1 lembar

⁴⁶ Pedoman Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang 2016/ 2017. Hal. 14

2. Layanan sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah suatu kegiatan pelayanan pencatatan dan pemanfaatan dalam penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemakai. Layanan sirkulasi hanya diberikan kepada para pemustaka yang telah menjadi anggota perpustakaan UIN Rade Fatah Palembang. Menurut jenis pekerjaannya pelayanan sirkulasi antara lain meliputi peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian buku.

3. Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan koleksi yang hanya dapat di baca di tempat atau di fotocopy di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, layanan referensi berada di lantai 2, layanan ini meliputi:

a. Layanan koleksi referensi

Jenis koleksi referensi, yaitu ensiklopedi, kamus, buku pegangan (*hand book*), biografi, geografi dan sejarah, direktori, buku tahunan/almanak, terbitan pemerintah, bibliografi, indeks, abstrak dan prosiding

b. Layanan koleksi hasil penelitian

4. Layanan Serial

Layanan serial atau layanan koleksi terbitan berseri merupakan layanan yang menyediakan koleksi berupa publikasi yang terbit secara berkala, baik jurnal ilmiah maupun majalah populer. Layanan serial menyediakan berbagai publikasi dari dalam dan luar negeri yang hanya diperkenalkan untuk membaca

atau difotokopi di perpustakaan. Jenis koleksi serial, yaitu jurnal ilmiah (elektronik dan tercetak), majalah dan surat kabar.

5. Layanan Local Content dan Tandon

a. Local Content

Local Content adalah koleksi tugas akhir mahasiswa S1, S2, dan S3 yang terdiri dari Skripsi (S1), Desertasi (S2), dan Tesis (S3), penyerahan local konten ini dilakukan di ruang local konten dan tandon lantai 2.

Tabel. 3.14
Koleksi di Ruang local Konten dan Tandon

No	Koleksi	Fakultas	Warna Sampul
1	Desertasi	Pascasarjana	Merah
2	Tesis	Pascasarjana	Merah
3	Skripsi	Tarbiyah Syari'ah dan Hukum Islam Ushuluddin dan Pemikiran Islam Dakwah dan Komunikasi Adab dan Humaniora Ekonomi dan Bisnis Islam Psikologi Fisip Sainstek	Kuning muda Hijau Biru Tua Coklat muda Kuning Orange Ungu - Biru Muda

b. Tandon

Tandon adalah semua copy yang dimiliki perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yang tidak dapat di pinjamkan tetapi boleh di fotocopy, penempatan semua koleksi berada di lantai

6. Layanan Repository Digital

Repository Digital adalah suatu tempat atau wadah yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengelolah, menyebarkan, dan melestarikan Institusional Repository, baik dalam bentuk skripsi, tesis, disertasi, makalah dosen, laporan penelitian, jurnal maupun buku, dan berbagai bentuk karya ilmiah yang dihasilkan oleh civitas akademika. Dalam hal pengelolaan Institusional Repository ini perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang menggunakan aplikasi yang disebut Eprints.

Eprints adalah aplikasi perpustakaan digital yang sederhana dan dapat dengan mudah dikelola oleh pengguna untuk menemukan informasi penting dalam sebuah karya ilmiah. Aplikasi ini sudah terintegrasi dengan metadata oleh karenanya pengguna dengan mudah melakukan penelusuran dalam pencarian karya ilmiah maupun informasi yang diinginkan. Untuk dapat mengakses koleksi Institusional Repository dalam aplikasi ini, dapat menggunakan alamat <http://eprints.radenfatah.ac.id>. Kemudian pemustaka dapat melakukan tiga bentuk penelusuran, yaitu *simple search*, *middle search*, dan *advanced search*.

a. Simple Search / Pencarian Sederhana

Dalam penelusuran bentuk ini pengguna cukup mengetik kata kunci secara acak dalam kolom *search*. Kemudian akan muncul beberapa pilihan judul sesuai dengan kata kunci yang dimasukkan.

b. Middle Search / Penelusuran Berdasarkan Kategori

Pengguna dapat melakukan penelusuran berdasarkan pengelompokan atau kategori yang diinginkan seperti tahu, subyek, devis atau penulis. Pengguna dapat melakukan penelusuran ini dengan cara klik menu browser kemudian pilih kategorinya.

c. Advanced Search / Pencarian Lanjutan

Penelusuran ini menggunakan fungsi Boolean sehingga dituntut untuk mengetahui secara pasti dan rinci tentang hal yang diinginkan untuk memberikan batasan-batasan tertentu sesuai dengan form yang tersedia. Untuk melakukan penelusuran ini silahkan pilih menu Search Repository. Isikan form secara lengkap agar hasil pencarian sesuai dengan yang diinginkan setelah itu *Search*. Judul atau file yang dipilih dapat diunduh full text dengan cara klik *download* di halaman web.

7. Layanan E- Journal

Jurnal merupakan suatu koleksi dan terbitan berkala atau transmisi mengenai berita dan hasil-hasil penelitian mengenai media. Jurnal sendiri terbagi dua format yaitu tercetak dan digital (e-journal). Untuk format digital

jurnal dikemas dalam dua format, yaitu bentuk CD-ROM dan dalam bentuk akses secara online melalui internet.⁴⁷

8. Layanan *E- Library* UIN Raden Fatah

E- Library dapat didefinisikan sebagai sebuah bentuk teknologi informasi yang diterapkan dalam bentuk online. Defenisi e-library sebenarnya sangatlah luas bahkan sebuah portal yang menyediakan informasi tentang referensi buku-buku pada perpustakaan.⁴⁸

L. Jumlah Pengunjung

Adapun jumlah pengunjung pemustaka Bulan Januari- Desember 2018 yaitu:

Tabel. 3.15
Jumlah Pengunjung Januari- Desember 2018

No	Jenis Pengunjung	Jumlah Pengunjung
1.	Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum	4.722
2.	Mahasswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	9. 952
3.	Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam	4.268
4.	Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi	2. 623

⁴⁷ Jurnal Iqra' Volume 08 NO. 02, Oktober 2014. Hal. 201- 202

⁴⁸ Jurnal Teknik No. 27 Thn. XIV April 2007

5.	Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora	5.722
6.	Mahasiswa Pascasarjana	55
7.	Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	1.384
8.	Karyawan UIN	285
9.	Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi	383
10.	Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	1.006
11.	Mahasiswa Fakultas Psikologi	1.335
12.	Mahasiswa Umum atau bukan anggota	15.210
13.	Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	216
14.	Dosen Fakultas Syariah dan Hukum	20
15.	Dosen Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam	11
16.	Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi	21
17.	Dosen Fakultas Adab dan Humaniora	18

Sumber: Sumber: Observasi Langsung Pada Tanggal 17 Januari 2019

Dari hasil diatas jumlah pengunjung Januari 2018- Desember 2018 sebanyak 44.668 pengunjung.

L. Penataan Koleksi

Di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, koleksi perpustakaan diletakkan di 4 (empat) layanan, yaitu:

1. Koleksi Sirkulasi

Koleksi sirkulasi ditata dan disusun berdasarkan nomor klasifikasi, yaitu klasifikasi Islam dan klasifikasi umum. Adapun klasifikasi Islam, yaitu:⁴⁹

- a. 000 : ilmu pengetahuan umum
- b. 100 : filsafat dan psikologi
- c. 200 : agama
- d. 300 : ilmu sosial (politik, ekonomi, hukum, pendidikan)
- e. 400 : bahasa
- f. 500 : ilmu murni (matematika, fisika, kimia, biologi)
- g. 600 : teknologi (manajemen, kedokteran, farmasi, ilmu teknik,
- h. 700: kesenian
- i. 800 : kesusasteraan
- j. 900 : sejarah, geografi, dan biografi

Adapun klasifikasi Islam, yaitu:

- a. 2X0 : Islam (umum)
- b. 2X1 : Al Quran dan ilmu terkait
- c. 2X2 : Hadis dan ilmu terkait
- d. 2X3 : Aqid dan ilmu kalam

⁴⁹ Observasi Langsung pada tanggal 17 Januari 2019

- e. 2X4 : Fikih
- f. 2X5 : Akhlak Tasawuf
- g. 2X6 : Sosial Budaya
- h. 2X7 : Filsafat dan perkembangannya
- i. 2X8 : Aliran dan Sekte
- j. 2X9 : Sejarah Islam dan modernisasi

Selain berdasarkan nomor klasifikasi di UPT.Perpustakaan disusun berdasarkan jenis koleksi, baik itu koleksi Islam maupun koleksi umum.Letak rak koleksi Islam dan koleksi umum juga dibedakan⁵⁰

2. Koleksi Referensi

Di UPT. Perpustakaan juga menyediakan koleksi referensi. Koleksi referensi diletakkan di tempat yang berbeda dengan koleksi yang lain. Koleksi referensi disusun berdasarkan jenis koleksi. Adapun koleksi referensi, adalah sebagai berikut.⁵¹

- a. Ensiklopedi
- b. Kamus
- c. Buku Pengangan
- d. Biografi
- e. Direktori
- f. Buku Tahunan/ Almanak
- g. Terbitan Pemerintah

⁵⁰ Observasi Langsung pada tanggal 17 Januari 2019

⁵¹ Observasi Langsung pada tanggal 17 Januari 2019

- h. Bibliografi
- i. Indeks
- j. Abstrak
- k. Prosidding

Di layanan referensi juga menyediakan koleksi jurnal, hasil penelitian dan majalah. Koleksi ini ditata dan disusun berdasarkan jenis koleksi.

3. Koleksi Tandon

Koleksi ini merupakan bagian dari koleksi sirkulasi, yang membedakannya adalah koleksi ini tidak bisa dipinjam dan hanya boleh baca ditempat. Koleksi ini disusun sama seperti koleksi sirkulasi, yaitu berdasarkan nomor klasifikasinya.

4. Koleksi *Local Content*

Koleksi di layanan *local content* terdiri dari skripsi, tesis dan disertasi. Semua koleksinya disusun dan ditata berdasarkan fakultas yang ada di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.⁵²

⁵² Observasi Langsung pada tanggal 17 Januari 2019

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini, hasil penelitian yang didapat penulis dari proses pengumpulan data dengan menyebarkan angket kepada responden di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Pemustaka dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap pemustaka yang berkunjung di perpustakaan dan dibagikan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Jenis penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif dimana untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pada Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Serices Quality (SERVQUAL) Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Berdasarkan hasil kuesioner yang berjumlah 28 butir pernyataan lalu dibagikan kepada 99 responden, setelah itu hasil jawaban dari responden akan diuraikan dalam lima dimensi servqual dalam bentuk tabel, lalu dihitung menggunakan rumus mean dan grand mean.

A. Kualitas Layanan Berdasarkan Lima Dimensi Servqual

1.Subvariabel Kualitas Layanan (Tangibles)

a). Pernyataan “ Koleksi Perpustakaan Sudah Lengkap”

**Tabel 4.1
Koleksi Perpustakaan Sudah Lengkap**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{99}$ $= 3,62$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak setuju. Sehingga menghasilkan rata- rata 3,62 yaitu pada rentang 3,40–4,20 yang berarti responden menilai pernyataan ” Koleksi perpustakaan sudah lengkap” dengan tingkat tinggi.

b). Pernyataan “ Petugas Mengatur Ruangan dan Buku Dengan Baik”

**Tabel 4.2
Petugas Mengatur Ruangan dan Buku dengan Baik**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	19	57	

	Tidak Setuju	2	10	20	$= \frac{347}{99}$
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah		99	347	=3,50

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 19 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju. Sehingga menghasilkan rata- rata yaitu pada rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas mengatur ruangan dan buku dengan baik” dengan tingkat tinggi.

c).Pernyataan “ Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Terjaga Dengan Baik”

Tabel 4.3
Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Terjaga dengan Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{348}{99}$ $= 3,51$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	9	18	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah		99	348	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 9 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju. Sehingga menghasilkan rata-rata 3,51 yaitu pada rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai

pernyataan “Kebersihan dan kenyamanan ruangan terjaga dengan baik” dengan tingkat tinggi.

d).Pernyataan “Petugas Menyediakan Fasilitas Fotocopy bagi Para Pengunjung”

Tabel. 4.4
Petugas Menyediakan Fasilitas Fotocopy bagi Para Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner ($\sum X_i$)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	10	50	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{249}{99}$ $= 2,51$
	Setuju	4	10	40	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	40	80	
	Sangat Tidak Setuju	1	19	19	
	Jumlah		99	249	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa 10 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 10 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberian jawaban Netral, 40 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 19 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju. Sehingga menghasilkan rata- rata 2,51 yaitu pada rentang 1,80-2,60 yang berarti responden menilai pernyataan”Petugas menyediakan fasilitas fotocopy bagi para pengunjung”dengan tingkat rendah.

e).Pernyataan“Petugas Menyediakan Loker Barang Bagi Para Pengunjung”

Tabel. 4.5
Petugas Menyediakan Loker Barang bagi Para Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
5.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{369}{99}$ $= 3,72$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberian jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,72 yaitu pada rentang 3, 40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “ Petugas menyediakan loker barang bagi para pengunjung” dengan tingkat tinggi.

6). Pernyataan “ Petugas Menyediakan Sarana Penelusuran Informasi Bagi Pengunjung”

Tabel 4.6
Petugas Menyediakan Sarana Penelusuran Informasi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
6.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	19	57	
	Tidak Setuju	2	10	20	

	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	$= \frac{347}{99}$
	Jumlah		99	317	$= 3,50$

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 19 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, menghasilkan rata- rata 3,50 yaitu pada rentang 3,40- 4, 20 yang berarti responden menilai pernyataan “Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi bagi pengunjung” dengan tingkat tinggi.

f).Pernyataan “ Pangaturan Sirkulasi Udara Perpustakaan Sudah Baik”

Tabel 4. 7
Pengaturan Sirkulasi Udara Perpustakaan Sudah Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
7.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{348}{99}$ $= 3,51$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			396	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, hasilkan rata- rata 3,51 yaitu pada

rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Pengaturan sirkulasi udara perpustakaan sudah baik tingkat tinggi.

g).Pernyataan “ Petugas Menyediakan Fasilitas Internet Bagi Para Pengunjung”

Tabel 4.8
Petugas Menyediakan Fasilitas Internet bagi Para pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
8.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{318}{99}$ $= 3, 21$
	Setuju	4	20	80	
	Netral	3	30	90	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 30 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,21 yaitu pada rentang 2,60-3,40 yang berarti responden menilai pernyataan”Petugas menyediakan fasilitas internet bagi para pengunjung” dengan tingkat sedang.

h). Pernyataan “ Petugas Perpustakaan Berpakaian Rapi dan Sopan”

Tabel 4. 9
Petugas Perpustakaan Berpakaian Rapi dan Sopan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
9.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{348}{99}$ $= 3, 51$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, dapat diketahui 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,51 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas perpustakaan berpakaian rapi dan sopan” dengan tingkat tinggi.

i). Grand Mean Subvariabel Tangible

Tabel 4. 10
Grand Mean Sub Variabel Tangible

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Koleksi perpustakaan sudah lengkap	3, 62	Tinggi
2.	Petugas mengatur ruangan dan buku dengan baik	3,50	Tinggi
3.	Kebersihan dan kenyamanan Ruangan terjaga dengan baik	3, 51	Tinggi
4.	Petugas menyediakan fasilitas Fotocopy bagi para pengunjung	2, 51	Rendah
5.	Petugas menyediakan loker bagi Para pengunjung	3,72	Tinggi
6.	Petugas menyediakan sarana penelusuran informasi	3, 50	Tinggi

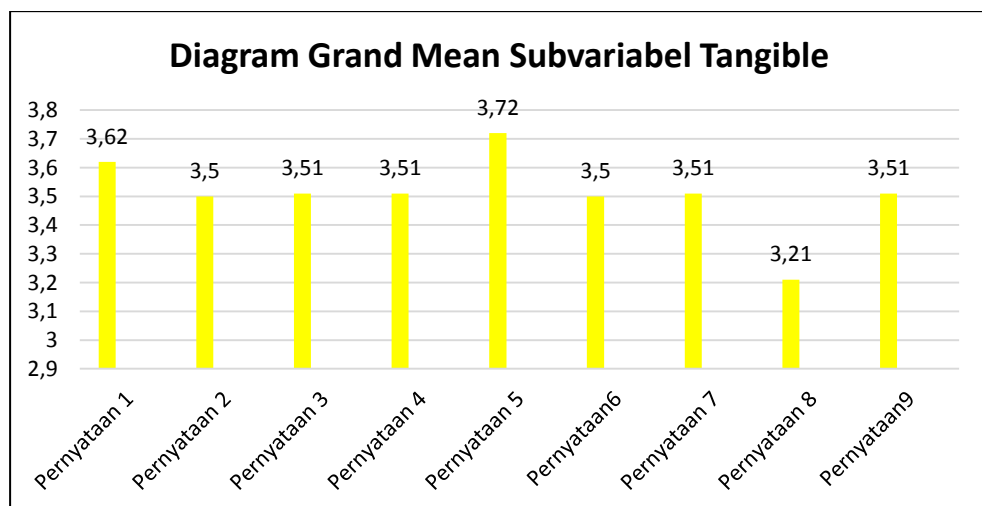
7	Pengaturan sirkulasi udara perpustakaan sudah baik	3,51	Tinggi
8.	Petugas menyediakan fasilitas internet bagi para pengunjung	3,21	Rendah
9.	Petugas perpustakaan berpakaian rapi dan sopan	3,51	Tinggi

Sumber: Data Primer, 2019

Selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata-rata grand mean dengan menggunakan rumus grand mean berikut ini:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{30,59}{9} = 3,50$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata-rata sebesar 3,50 maka dapat diketahui bahwa UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memiliki kelengkapan koleksi, fasilitas perpustakaan, akses internet dan petugas yang rapi dan sopan.



2. Subvariabel Kualitas Layanan Realibility

a). Pernyataan “ Perpustakaan Memberikan Pelayanan yang Baik”

Tabel 4.11
Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner ($\sum X_i$)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{349}{99}$ $= 3,52$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	20	40	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			396	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 20 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,52 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik” dengan tingkat tinggi.

b).Pernyataan “ Jam Kerja Perpustakaan Sesuai dengan Kebutuhan dan Ketersediaan Waktu”

Tabel 4.12
Jam Kerja Perpustakaan Sesuai dengan Kebutuhan dan Ketersediaan Waktu

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner ($\sum X_i$)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	10	30	

	Tidak Setuju	2	20	40	$= \frac{339}{99}$ $= 3,42$
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah		99	339	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa 100 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 40 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 20 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,42 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Jam kerja perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu” dengan tingkat tinggi.

d).Pernyataan “Jumlah Maksimal Pinjaman Buku Memenuhi Kebutuhan dan ketersediaan Waktu Para Pengunjung”

Tabel 4.13
Jumlah Maksimal Pinjaman Buku Memenuhi Kebutuhan dan Ketersediaan Waktu para Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{369}{99}$ $= 3,72$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9

memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,72 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Jumlah maksimal pinjaman buku memenuhi kebutuhan dan ketersediaan waktu para pengunjung” dengan tingkat tinggi.

e). Pernyataan “ Perpustakaan Memberikan Informasi Jasa Layanan dan Fasilitas Perpustakaan dengan Baik”

**Tabel 4.14
Perpustakaan Memberikan Informasi Jasa Layanan dan Fasilitas
Perpustakaan dengan Baik**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{99}$ $= 3,62$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, dapat diketahui 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,62 yaitu pada rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik” dengan tingkat tinggi.

f).Grand Mean Subvariabel Reliability

Tabel 4. 15
Grand Mean Subvariabel Realibility

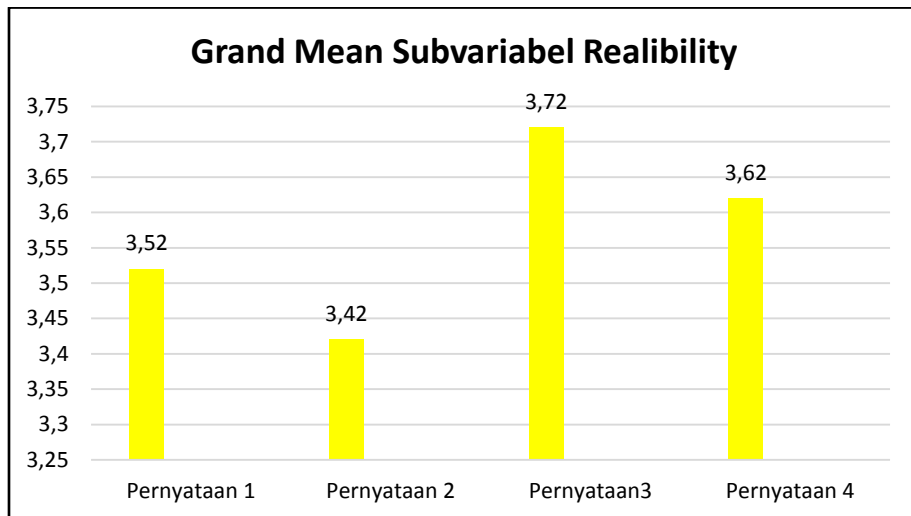
No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik	3, 52	Tinggi
2.	Jam kerja perpustakaan sesuai dengan Kebutuhan dan ketersediaan waktu	3, 42	Tinggi
3.	Jumlah maksimal pinjamn buku memenuhi kebutuhan dan ketersediaan Waktu para pengunjung	3, 72	Tinggi
4.	Perpustakaan memberikan informasi jasa layanan dan fasilitas perpustakaan Dengan baik	3, 62	Tinggi

Sumber: Data Primer, 2019

Selanjutnya dari beberapa nilai rata- rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata- rata sub indikator dengan menggunakan rumus greand mean berikut ini:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{14,28}{4} = 3, 57$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata- rata pada sub indikator sebesar 3,57 maka dapat diketahui bahwa UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memiliki petugas peduli akan kebutuhan, petugas melayani dengan baik, petugas melayani sesuai prosedur dan petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan.



3. Subvariabel Kualitas Layanan Responsiviness

a). Pernyataan ” Saya Memperoleh Pelayanan Untuk Meminjam Buku”

Tabel 4.16
Pelayanan Untuk Meminjam Buku

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{349}{99}$ $= 3,52$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah		99	349	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,52 yaitu pada rentang 3,40–4,20 yang berarti responden menilai

pernyataan” Saya memperoleh pelayanan untuk meminjam buku”dengan tingkat tinggi.

b). Pernyataan ” Petugas Selalu Bersedia Menanggapi Permintaan Saya”

Tabel 4.17
Petugas Bersedia Menanggapi permintaan Pegunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{348}{99}$ $= 3,51$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, dapat diketahui 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,51 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan”Petugas selalu bersedia menanggapi permintaan saya” dengan tingkat tinggi.

c).Pernyataan” Saya Tidak Menunggu Dalam Antrian Yang Sangat Lama”

Tabel 4.18
Tidak Menunggu dalam Antrian yang Sangat Lama

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{348}{99}$ $= 3,51$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,51 yaitu pada rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai pernyataan” Saya tidak menunggu dalam antrian yang sangat lama” dengan tingkat tinggi.

d).Pernyataan”Petugas Menunjukkan Kesungguhannya Untuk Membantu Saya”

Tabel 4. 19
Petugas Menunjukkan Kesungguhannya untuk Membantu Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	10	30	

	Tidak Setuju	2	10	20	$= \frac{369}{99}$ $= 3,72$
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah		99	369	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,72 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “ Petugas Menunjukkan Kesungguhannya Untuk Membantu Saya” dengan tingkat tinggi.

e).Pernyataan” Petugas Layanan Siap dan Sigap Dalam Melayani Para Pengunjung Termasuk Saya”

Tabel 4. 20
Petugas Layanan Siap dan Sigap dalam Melayani para Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
5.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{99}$ $= 3,62$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	5	15	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	14	14	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, dapat diketahui 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 5 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 14 memberikan

jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,62 yaitu paada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas layanan siap dan sigap dalam melayani para pengunjung termasuk saya” dengan tingkat tinggi.

f).Grand Mean Subvariabel Responsiviness

**Tabel 4. 21
Grand Mean Subvariabel Responsiviness**

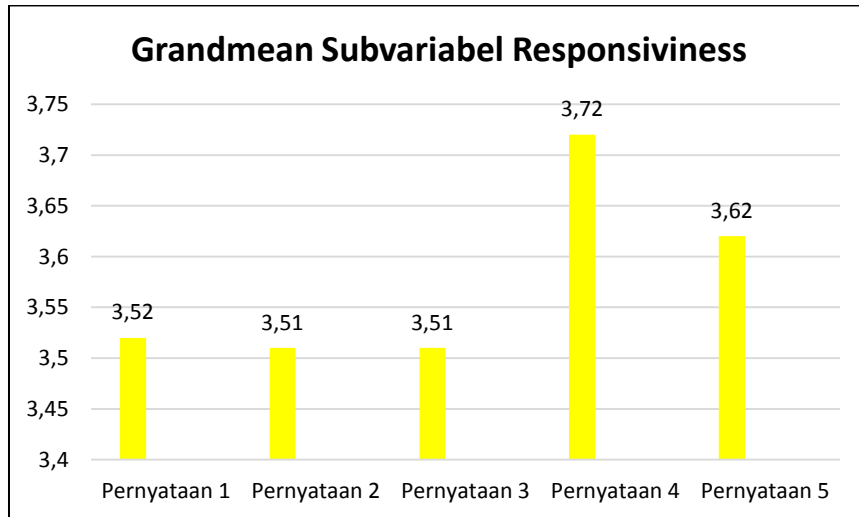
No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Saya memperoleh pelayanan untuk meminjam buku	3, 52	Tinggi
2.	Petugas selalu bersedia untuk menanggapi permintaan saya	3, 51	Tinggi
3.	Saya tidak menunggu dalam antrian yang sangat lama	3, 51	Tinggi
4.	Petugas menunjukkan kesungguhann Ya untuk membantu saya	3, 72	Tinggi
5.	Petugas layanan siap dan sigap Dalam melayani para pengunjung	3, 62	Tinggi

Selanjutnya dari beberapa nilai rata- rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata- rata sub indikator dengan menggunakan rumus grand mean berikut ini:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{17,88}{5} = 3, 57$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata- rata pada sub indikator sebesar 3,57 maka dapat disimpulkan bahwa UPT Perpustakaan

UIN Raden Fatah Palembang memiliki Pelayanan yang baik, petugas yang siap dan sigap dalam melayani.



4.Subvariabel Kualitas Layanan Assurance

a).Pernyataan“Petugas Mempunyai Kemampuan Menjawab Pertanyaan”

Tabel 4.22
Petugas Memiliki Kemampuan Menjawab Pertanyaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{377}{99}$ $= 3,80$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	14	42	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	5	5	
	Jumlah		99	377	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 14 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 5

memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata- rata 3,80 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “Petugas mempunyai kemampuan menjawab pertanyaan” dengan tingkat tinggi.

b).Pernyataan“ Petugas Berbicara dengan Baik dan Menyenangkan”

Tabel 4.23
Petugas Berbicara dengan Baik dan Menyenangkan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	25	125	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{352}{99}$ $= 3,55$
	Setuju	4	35	140	
	Netral	3	19	57	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			396	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, dapat diketahui bahwa responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 25 memberikan tanggapan Setuju, 35 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju,10 sehingga menghasilkan rata- rata 3,55 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti responden menilai pernyataan “ Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan” dengan tingkat tinggi.

c).Pernyataan“ Perpustakaan Menyediakan Layanan Sesuai Dengan Waktu yang Dijanjikan

**Tabel 4.24
Perpustakaan Menyediakan Layanan Sesuai dengan Waktu yang Dijanjikan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{99}$ $= 3,62$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, memberikan jawaban Netral, 20 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju,9 sehingga menghasilkan rata- rata 3,62 yaitu pada rentang 3,40- 4,20 yang berarti reponden menilai pernyataan” Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan” dengan tngkat tinggi.

d).Pernyataan“ Petugas Pelayanan Bersikap Ramah dan Sopan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Para Pengunjung”

**Tabel 4.25
Petugas Pelayanan Bersikap Ramah dan Sopan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Para Pengunjung**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{338}{99}$ $= 3,42$
	Setuju	4	40	160	
	Netral	3	10	30	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 40 memberikan tanggapan Setuju, 10 memberikan jawaban Netral, 19 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,42 yaitu pada rentang 3,40-4,20 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung” dengan tingkat tinggi.

e). Pernyataan“ Petugas Memiliki Kemampuan Menjawab Petanyaan Saya”

Tabel 4.26
Petugas Pelayanan Mempunyai Pengetahuan dan Mampu Memberikan Informasi Kepada Pengunjung

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
5.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{359}{99}$ $= 3,62$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, dapat diketahui bahwa 30 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,62 yaitu pada rentang 3,40–4,20 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampun dalam memberikan informasi kepada para pengunjung” dengan tingkat tinggi.

f.) Grand Mean Subvariabel Assurance

Tabel 4. 27
Grand Mean Subvariabel Assurance

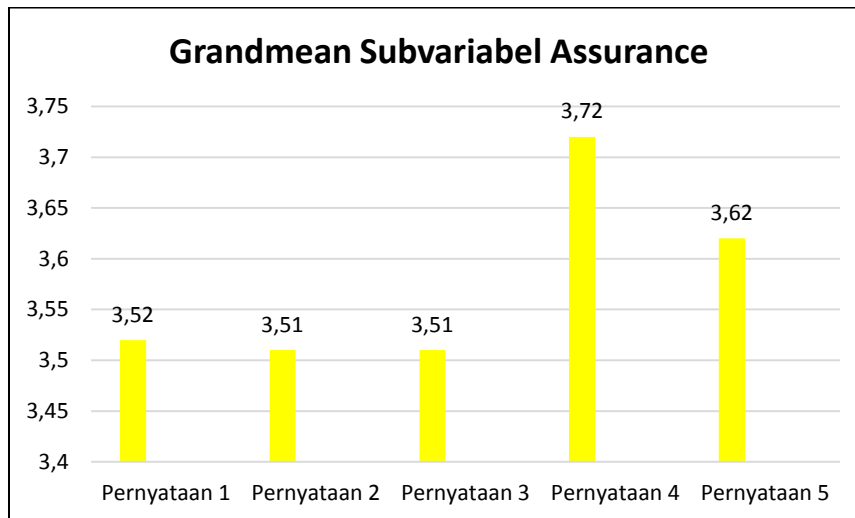
No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Petugas memiliki kemampuan menjawab pertanyaan saya	3, 80	Tinggi
2.	Petugas berbicara dengan baik dan menyenangkan	3, 55	Tinggi
3.	Perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	3, 62	Tinggi
4.	Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung	3, 42	Tinggi
5.	Petugas pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi kepada para pengunjung termasuk saya	3, 62	Tinggi

Sumber: Data Primer, 2019

Selanjutnya dari beberapa nilai rata- rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata- rata sub indikator dengan menggunakan rumus greand mean berikut ini:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{18,01}{5} = 3, 60$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata- rata pada sub indikator sebesar 3,60 maka dapat disimpulkan bahwa UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memiliki Pelayanan yang sesuai dengan waktu, petugas mampu menjawab pertanyaan dan berbicara dengan baik serta mempunyai pengetahuan dalam memberikan informasi.



5. Subvariabel Kualitas Layanan Emphaty

a).Pernyataan” Saya Mendapatkan Perhatian Petugas Waktu Saya Sendirian”

Tabel 4.28
Perhatian Petugas Waktu Pemustaka Sendirian

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	10	50	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{289}{99}$ $= 2,91$
	Setuju	4	30	120	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	20	40	
	Sangat Tidak Setuju	1	19	19	
	Jumlah		99	289	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.28 diatas, dapat diketahui 10 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 30 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 20 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 19 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga mengasilkan rata- rata

2,91 yaitu pada rentang 2,60-3,40 yang berarti responden menilai pernyataan "Saya mendapatkan perhatian petugas waktu saya sendirian" dengan tingkat sedang.

b).Pernyataan" Petugas Membantu Saya Dalam Pencarian Buku Yang Saya Perlukan"

**Tabel 4.29
Petugas Membantu Dalam Pencarian Buku**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusiner (ΣX_i)	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{308}{99}$ $= 3,11$
	Setuju	4	20	80	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	29	58	
	Sangat Tidak Setuju	1	10	10	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 29 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 10 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,11 yaitu pada rentang skala 2,60-3,40 yang berarti responden menilai pernyataan" Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan" dengan tingkat sedang

c). Pernyataan “ Saya Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Layanan yang Diberikan Dengan Jelas”

Tabel 4.30
Pemustaka Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Layanan yang Diberikan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner ($\sum X_i$)	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	10	50	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{259}{99}$ $= 2,61$
	Setuju	4	20	80	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	20	40	
	Sangat Tidak Setuju	1	29	29	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.30 diatas, dapat diketahui 10 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 20 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 29 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju jelas” sehingga menghasilkan rata- rata 2,61 yaitu pada rentang skala 2,60-3,40 yang berarti responden menilai pernyataan” Pemustaka Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Layanan yang Diberikan”

d). Pernyataan “ Petugas Menanggapi Keluhan dan Saran Saya Dengan Baik”

Tabel 4.31
Petugas Menanggapi Keluhan dan Saran Dengan Baik

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner ($\sum X_i$)	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Setuju	4	20	80	
	Netral	3	30	90	

	Tidak Setuju	2	10	20	$= \frac{309}{99}$ $= 3,12$
	Sangat Tidak Setuju	1	19	19	
	Jumlah		99	309	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.31 diatas, dapat diketahui bahwa 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 30 memberikan jawaban Netral, 10 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 19 memberikan jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga menghasilkan rata-rata 3,12 yaitu pada rentang skala 2,60-3,40 yang berarti responden menilai pernyataan” Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik” dengan tingkat sedang.

e). Pernyataan “Saya Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Layanan Yang Diberikan”

Tabel 4.32
Pemustaka Mendapatkan Informasi dan Petunjuk Tata Cara Pemanfaatan Layanan yang Diberikan Dengan Jelas

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kusisioner (ΣX_i)	Mean (X)
5.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\Sigma X}{N}$ $= \frac{219}{99}$ $= 2,21$
	Setuju	4	20	80	
	Netral	3	20	60	
	Tidak Setuju	2	30	60	
	Sangat Tidak Setuju	1	9	9	
	Jumlah			99	

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, dapat diketahui 20 responden memberikan tanggapan Sangat Setuju, 20 memberikan tanggapan Setuju, 20 memberikan jawaban Netral, 30 memberikan jawaban Tidak Setuju dan 9 memberikan

jawaban Sangat tidak Setuju, sehingga mengasilkan rata- rata 2,21 yaitu pada rentang 1,80-2,60 yang berarti responden menilai pernyataan“Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan” dengan tingkat rendah.

f). Grand Mean Subvariabel Emphaty

Tabel 4. 33
Grand Mean Subvariabel Emphaty

No.	Pernyataan	Mean	Kategori
1.	Saya mendapatkan perhatian petugas waktu saya sendirian	2,91	Sedang
2.	Petugas membantu saya dalam pencarian buku yang saya perlukan	3,1	Sedang
3.	Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tat cara pemanfaatan layanan yang diberikan dengan jelas	2,61	Sedang
4.	Petugas menanggapi keluhan dan saran saya dengan baik	3, 12	Sedang
5.	Saya mendapatkan informasi dan petunjuk tat cara pemanfaatan layana n yang diberikaan	2,21	Rendah

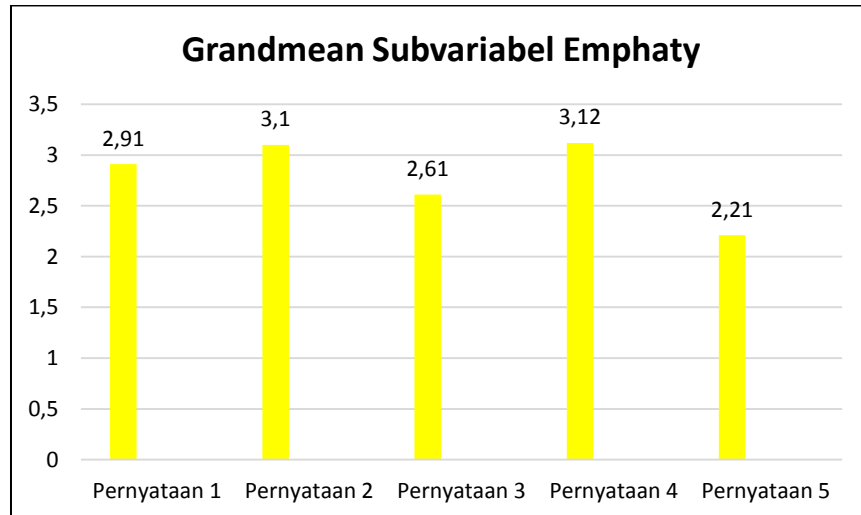
Sumber: Data Primer, 2019

Selanjutnya dari beberapa nilai rata- rata diatas kemudian dihitung untuk total nilai rata- rata sub indikator dengan menggunakan rumus greand mean berikut ini:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pernyataan}} = \frac{13,95}{5} = 2,79$$

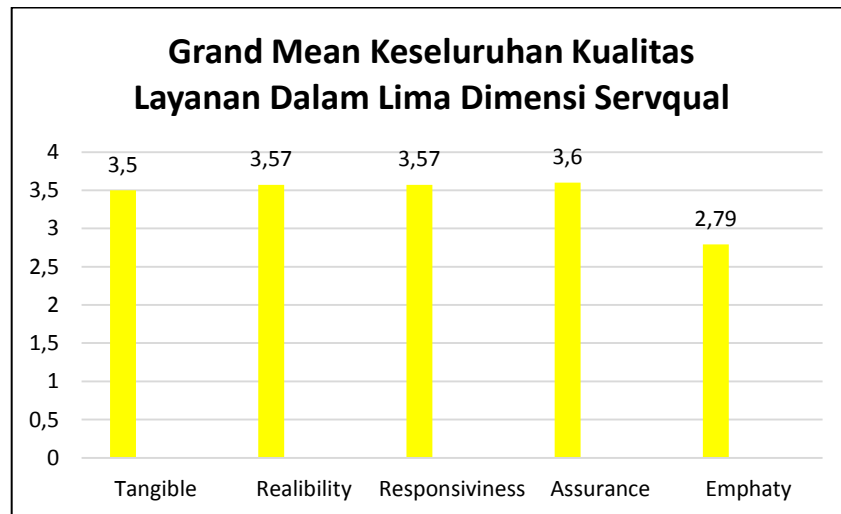
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai total rata- rata pada sub indikator sebesar 2,79 maka dapat disimpulkan bahwa UPT Perpustakaan

UIN Raden Fatah Palembang memiliki memberikan informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan.



B. .Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Servqual Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode servqual di UPT Perpustakaan uin Raden Fatah Palembang peneliti menggunakan data kuesioner yang sebelumnya telah diberikan dan dijawab oleh responden. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus grand mean pada setiap indikator kualitas layanan menunjukkan bahwa kualitas pada layanan perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang termasuk dalam kategori baik. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata- rata dari setiap indikator memiliki nilai diatas 3,00 yang termasuk daalam kategori tingkat tinggi dapat dilihat pada diagram berikut ini:



Berdasarkan diagram diatas, dengan hasil perhitungan menggunakan rumus grand mean menunjukkan bahwa dari sub variabel Tangible masing- masing indikatornya yaitu kelengkapan koleksi, fasilitas perpustakaan akses internet dan petugas berpenampilan rapi memiliki rata- rata 3,50 yang termasuk dalam kategori tingkat tinggi, Realibility masing- masing indikatornya yaitu petugas perpustakaan pedulikan kebutuhan pengguna, petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal, petugas perpustakaan melayani sesuai dengan prosedur, petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan memiliki rata- rata 3,57 yang termasuk dalam kategori tingkat tinggi, responsiviness masing- masing indikatornya yaitu sikap petugas perpustakaan, lingkungan perpustakaan yang rapi dan tertib, petugas memberikan jaminan layanan yang baik dan kepuasan pengguna memiliki rata- rata 3,57 yang termasuk dalam kategori tingkat tinggi, Assurance masing- masing indikatornya

petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna,

petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna memiliki rata-rata 3,60 yang termasuk dalam kategori baik, Emphaty masing-masing indikatornya petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna, petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan, petugas perpustakaan melakukan bimbingan khusus kepada pengguna perpustakaan memiliki rata-rata 2,79 yang termasuk dalam kategori cukup baik.

Dari kelima dimensi tersebut Kualitas layanan perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang telah memenuhi Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dimana berdasarkan dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, bahwa:

1. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
2. Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

4. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undang guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan

C. Dimensi yang Perlu Diadakan Perbaikan

Meskipun semua sub variabel dan indikator kualitas layanan memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori baik, ada beberapa indikator kualitas layanan yang memiliki nilai paling rendah diantara indikator kualitas layanan yang lain sehingga perlu adanya perbaikan. Indikator tersebut yaitu indikator Emphaty.

Indikator Emphaty yaitu indikator yang meliputi rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu atau pengguna. Perlu adanya perbaikan pada indikator Emphaty karen dari hasil penelitian petugas pada kualitas layanan kurang memahami dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan pemustaka atau pengguna seperti pada suatu pemustaka yang merasa tidak mengerti bagaimana cara memanfaatkan fasilitas maupun koleksi yang tersedia terutama pengguna baru atau mahasiswa baru. Petugas tidak langsung menanyakan kepadapemustaka perihal pemanfaatan fasilitas ataupun koleksi di perpustakaan. Hal ini membuktikan bahwa petugas layanan perpustakaan kurang peduli dan memperhatikan keinginan pengguna perpustakaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini yang membahas tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode service quality (servqual) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Penulis merumuskan kesimpulan sebagai berikut.

Kesimpulan menunjukkan bahwa Evaluasi Kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode service quality (servqual) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang tergolong Baik hasil skor rata- rata dari kelima dimensi servqual yakni 3, 67 dengan skala 3,4 – 4,2. Dengan rincian sebagai berikut:

- 1). **Tangible:** Kelengkapan koleksi perpustakaan, fasilitas perpustakaan yang baik, akses internet cepat atau lambat dan petugas berpenampilan rapi. Dari ke empat indikator dengan sembilan pernyataan menghasilkan grand mean dengan skor 3,50 dan dikategorikan baik karena berada pada interval 3,42–4,2.
- 2). **Realibility:** Petugas perpustakaan peduli akan kebutuhan pengguna, petugas perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal, petugaas perpustakaan melayani sesuai prosedur dan petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan. Dari ke empat indikator dengan empat pernyataan menghasilkan grand mean dengan skor 3,57 dan dikategorikan baik karena berada pada interval 3,42–4,2.

- 3). Responsiviness: Sikap petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban, lingkungan perpustakaan yang rapi dan tertib dan petugas memberikan jaminan layanan yang baik dan kepuasan pengguna. Dari ketiga indikator dengan lima pernyataan menghasilkan grand mean dengan skor 3,57 dan dikategorikan baik karena berada pada interval 3,42–4,2
- 4). Assurance: Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna, dan petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna. Dari dua indikator terdapat lima pernyataan yang menghasilkan grand mean 3,60 dan dikategorikan baik karena berada pada interval 3,42–4,2
- 5). Emphaty: Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik kepada pengguna, petugas perpustakaan memahami kebutuhan pengguna perpustakaan dan petugas perpustakaan melakukan bimbingan khusus kepada pengguna perpustakaan dari ke tiga indikator terdapat lima pernyataan yang menghasilkan grand mean 2,79 dan dikategorikan cukup baik karena berada pada interval 2,6–3,4.

Dari kelima dimensi tersebut Kualitas layanan perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang telah memenuhi Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dimana berdasarkan dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, bahwa:

1. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.

2. Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
4. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undang guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan

Meskipun semua sub variabel dan indikator kualitas layanan memiliki nilai rata-rata yang termasuk dalam kategori baik, ada beberapa indikator kualitas layanan yang memiliki nilai paling rendah diantara indikator kualitas layanan yang lain sehingga perlu adanya perbaikan. Indikator tersebut yaitu indikator Emphaty.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode service quality (servqual) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Namun untuk terus meningkatkan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, penulis perlu menyampaikan beberapan saran sebagai berikut:

1.) Untuk Segi Layanan

- a. Layanan yang diberikan perlu di perhatikan kembali kelengkapan fasilitas yang tersedia contohnya layanan photo copy tidak tersedia, kecepatan internet yang kurang sehingga pemustaka mengalami hambatan dalam penelusuran informasi
- b. Pengaturan sirkulasi udara serta pencerahan perpustakaan belum baik sehingga pemustaka tidak merasa nyaman ketika menelusuri informasi yang mereka butuhkan.
- c. Pengaturan ruangan dan meja belum baik sehingga tampak penuh dalam satu ruangan serta penyusunan buku yang masih berantakan sehingga membuat pemustaka merasa kebinguan

2. Untuk Segi Pelayanan

- a. Petugas perpustakaan masih belum bersikap ramah kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa canggung untuk bertanya dan terkadang mereka bingung dalam mencari koleksi yang ingin ditemukan.
- b. Petugas belum begitu memahami apa yang hendak dicari oleh pemustaka koleksi yang tidak tahu di kelas berapa.
- c. Kurangnya daya tanggap petugas terhadap pemustaka yang masih kebingungan atau terhadap pemustaka baru yang belum banyak mengetahui tata cara dan pemanfaatan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Aksara, 2009

Annur Saipul dan Hawa Akmal, *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan PTAIS*. Sumatra Selatan: Lembaga Penelitian dan Pengembangan, 2015.

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

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Purhantara Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010

Abdurahman Maman dan Sambas, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2012.

Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Caipta, 2012.

Priyanto Dwi, *Mandiri Belajar SPSS*. Jakarta: PT Buku Kita, 2009.

Pendit Laxman Putu, *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: JIP-FSUI, 2013.

Sumatri Atingdan Muhidin Ali Sambas, *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Jakarta, 2011.

Sugiyono, *Mencontohkan angka 30 untuk pengujian uji validitas dan reliabilitas Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2013.

- Riduwan, *Skala pengukuran variabel-variabel penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Jonner Hasuguan, *Dasar-dasar ilmu pengetahuan dan informasi*, Medan: USU Press, 2009.
- Pamuntjak, *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2000.
- Pedoman perpustakaan perguruan tinggi*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2004.
- Daryanto, *Evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999.
- Sudiyono Anas, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000.
- Suprihantono John, *Manajmen Personalia*. Yogyakarta: BPFE UGM, 1988.
- Tayip Yusuf Farida, *Evaluasi Program*.
- Zwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Putra, 1996.
- Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012
- Prastowo Andi, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta: Diva Press, 2012.
- Standart Pelayanan Perpustakaan dan informasi bidang layanan koleksi umum perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2015.
- Nurmalina, dkk, *Buku panduan perpustakaan: Kementrian Agama RI Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*. Palembang: UPT Peprustakaan UIN Raden Fatah Palembang, 2017.
- Pedoman Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, 206/ 2017*

Skripsi/ Jurnal:

Rodin Rhoni, *Kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan (studi kasus di perpustakaan STAIN Curup*, Skripsi, Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi).

Usu Press, *Perpustakaan dan Informasi*. Volume 08 No.02. Jurnal Iqra, Oktober 2014.

Imade Rasta, *Tehnik Kimia*, Vol.09 No.02. Jurnal Tehnik, Oktober 2007

Internet :

Yuven Yuni, *Perpustakaan perguruan tinggi: Pedoman, pengolahan dan standarisas*, [http: Yuniyuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06](http://Yuniyuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06). Diakses pada hari jumat tanggal 18 Januari 2019 pukul 15: 05.

Eddy dan Solomon, *Leveraging Librarian Liaison Expertise in a new consultancy role*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2017.01.001>. Diakses pada hari Jumat tanggal 18 Januari 2019, Pukul 15: 05.

Dokumentasi :

Wawancara Pribadi dengan Pak Budhi Santos pada tanggal 20 April 2019 di Kampus UIN Raden Fatah Palembang

Observasi langsung pada tanggal 17 Januari 2019

Wawancara Pribadi dengan Ibu Nir. (UPT UIN raden Fatah Palembang).

Palembang, Selasa 17 Januari 2019, pukul, 09.15 WIB

LAMPIRAN



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

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

NOMOR : B. 2566 /Un.09/IV.02/PP.01/12/2018

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. Linda Maryani*, tanggal, 24 Oktober 2018

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. Herlina, S.Ag., S.S., M.Hum.	19711223 199903 2 001	Pembimbing I
Ahmad Wahidi, S.Ag., S.S., M.Pdi.		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 : **Linda Maryani**
N I M : **1564400056**
Jurusan : **Ilmu Perpustakaan**
Judul Skripsi :

**“Motif Perilaku Bibliocrime di Perpustakaan UIN
Raden Fatah Palembang”**

Kedua

Masa bimbingan : **Satu Tahun TMT 03 Desember 2018 s/d 03 Desember 2019**
: 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, 03 Desember 2018
D e k a n,

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

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
3. Pembimbing Skripsi (1 dan 2);
4. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan
5. Arsip;





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

Nomor : B- 398/Un.09/IV.1/PP.01/02/2019
Lampiran : 1 (satu) lbr
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala UPT Perpustakaan
UIN Raden Fatah
di Palembang

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

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

No	Nama/NIM	Jurusan/ Prodi	Tempat Penelitian/ observasi	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Linda Maryani 1564400056	Ilmu Perpustakaan	UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah	"Motif Prilaku Bibliocrime di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang"

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi
Lama pengambilan data : 14 Februari – 30 Mei 2019

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

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

Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 14 Februari 2019



Huda, M.Ag, M.A
No. 197007272000031002

Knowledge, Quality & Integrity



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG

No : B-349/Un.03/IV.2/Perpus/05/2019

Palembang, 08 Mei 2019

Lamp :

Perihal: **Memberikan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
di UPT Perpustakaan Universitas Islam
Negeri Raden Fatah Palembang**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Raden Fatah Palembang
di
Palembang

Assalamu'alaikumWr.Wb

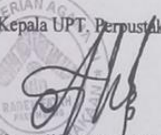
Sehubungan dengan permohonan izin penelitian data pengambilan Skripsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah, dengan ini kami menerima dan memberikan izin kepada:

Nama : Linda Maryani
NIM : 1564400056
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Untuk melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Demikianlah surat ini disampaikan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian Bapak/Ibu diucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikumWr.Wb

Kepala UPT Perpustakaan

Nurmawati, S.Ag., S.S., M.Hum
NIP. 19700705 200003 2 008

PEDOMAN WAWANCARA

(Kepala Perpustakaan dan Pustakawan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang)

1. Apakah anda pernah mendengar istilah *bibliocrime*? Menurut anda apa *bibliocrime* itu?
2. Apakah di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang pernah terjadi tindakan *bibliocrime*?
3. Menurut anda seberapa besar kerugian secara finansial yang diderita oleh perpustakaan akibat terjadinya *bibliocrime*?
4. Menurut anda, bagaimana kerugian sosial yang diderita oleh perpustakaan akibat terjadinya *bibliocrime*?
5. Upaya pencegahan apa saja yang telah dilakukan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang?
6. Menurut anda, apakah upaya pencegahan yang telah dilakukan tersebut cukup efektif untuk mengurangi terjadinya *bibliocrime*?

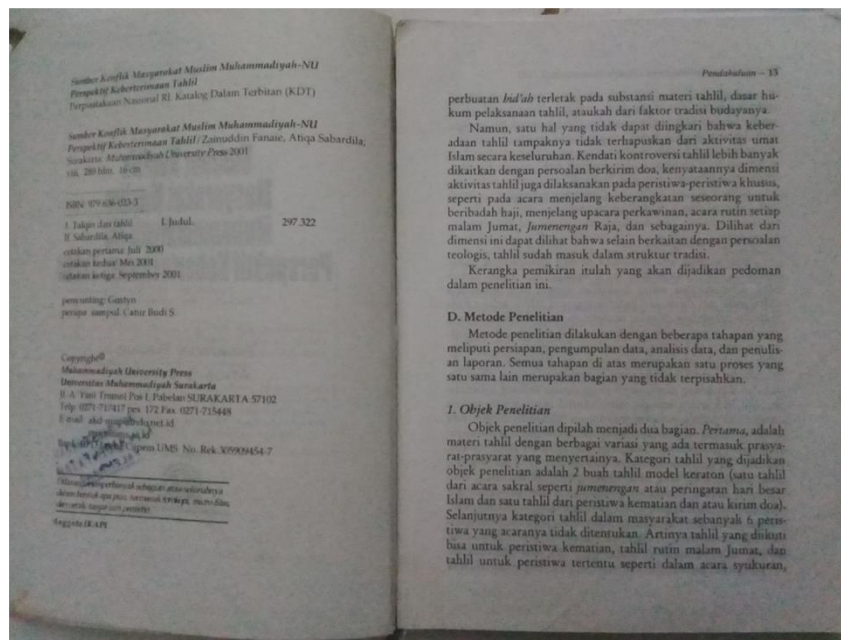
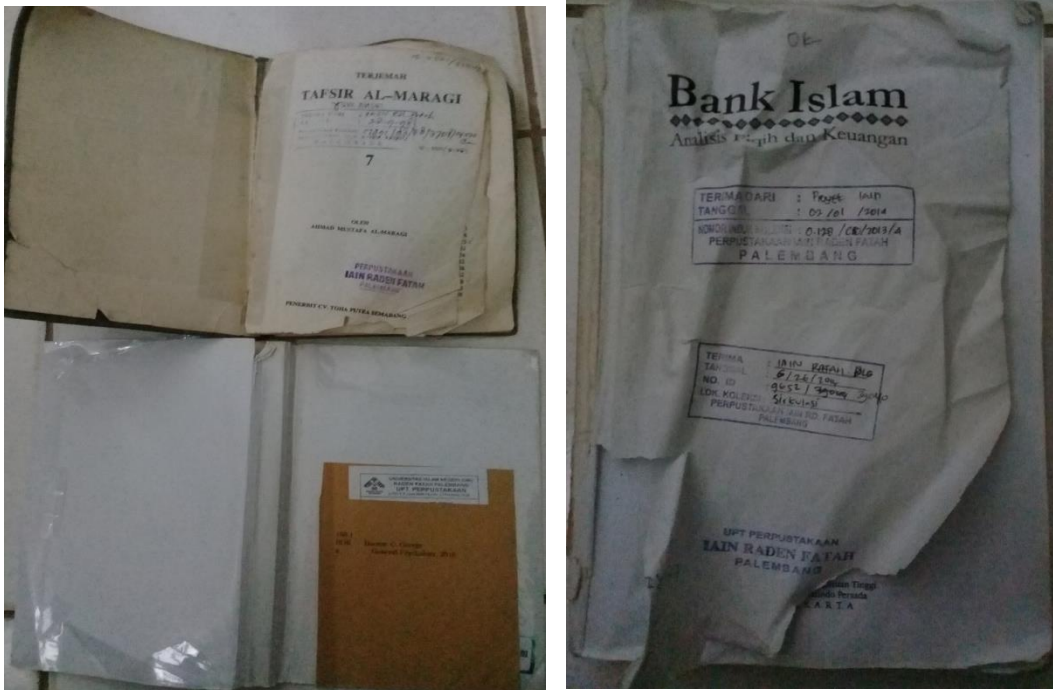
PEDOMAN WAWANCARA

(Pemustaka)

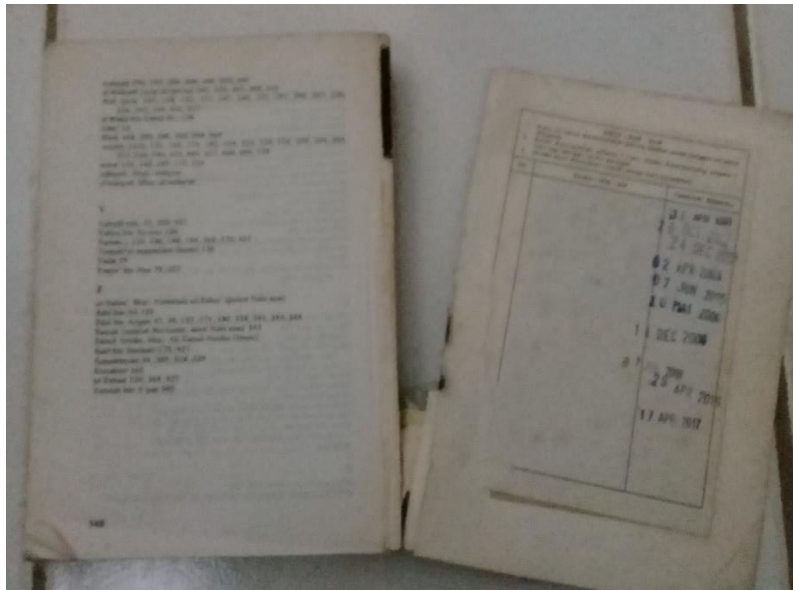
1. Apakah anda pernah melakukan tindakan *bibliocrime* di perpustakaan?
2. Jenis *bibliocrime* apa yang pernah anda lakukan?
3. Bagaimana cara anda dalam melakukan *bibliocrime*?
4. Apa alasan anda melakukan *bibliocrime*?
5. Apakah tindakan tersebut merupakan cara anda dalam mengekspresikan diri?
6. Apakah sebelumnya perilaku *bibliocrime* ini memang sudah sering anda lakukan?
7. Menurut anda, bagaimana dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan, baik dari segi keamanan maupun peminjaman?
8. Menurut anda apa yang seharusnya dilakukan perpustakaan agar perilaku *bibliocrime* ini tidak terjadi?

DOKUMENTASI

(Koleksi rusak di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang)



Koleksi yang hilang lembar sebagian dan keseluruhan



Sebagian koleksi yang rusak di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang