

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI KAJIAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI UPT  
PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**OLEH:**

**INTAN ANNEZAH ALPIONITA**  
**NIM : 1544400037**

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

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

**SKRIPSI**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

**INTAN ANNEZAH ALPIONITA**

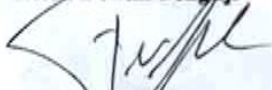
**NIM. 1544400037**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji


Pada tanggal 30 Juli 2018

**Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji**

**Ketua Dewan Penguji**

  
**Betty S. Ag. M.A.**  
NIP. 19700421 199903 2 003


**Secretaris**

  
**Yulion Zalpa, M.A.**  
NIDN. 2007078803

**Pembimbing I**

  
**Dr. Yazwardi, M. Ag.**  
NIP. 19710101 200003 1 006

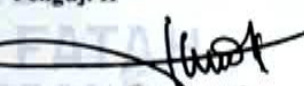
**Penguji I**

  
**Betty S. Ag. M.A.**  
NIP. 19700421 199903 2 003

**Pembimbing II**

  
**Nuralina, S. Ag. SS. M. Hum.**  
NIP. 19700705 220003 2 008

**Penguji II**

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

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


Tanggal, 30 Oktober 2018



Dekan  
Fakultas Adab dan Humaniora

  
**Dr. Noe Huda, M. Ag., M. A.**  
NIP. 19701114 200003 1 002

Ketua Program Studi  
Ilmu Perpustakaan

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

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Intan Annezah Alpionita

Nim. : 1544400037

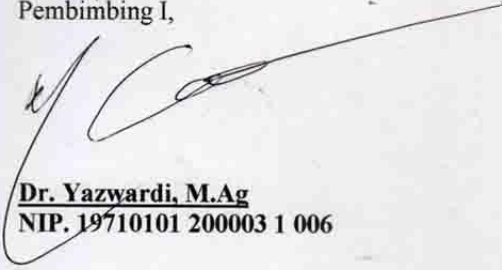
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul : **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang”**


Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 23 Juni 2018

Pembimbing I,

  
**Dr. Yazwardi, M.Ag**  
NIP. 19710101 200003 1 006

Pembimbing II,

  
**Nurmalina, S.Ag, SS.M.Hum**  
NIP. 19700705 220003 2 008

## NOTA DINAS

Perihal: **Skripsi Saudari**  
**Intan Annezah Alpionita**

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

*Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: "**Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang**"

Yang disusun oleh:

Nama : Intan Annezah Alpionita

NIM : 1544400037

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 warrahmatullahi wabarakatuh*

Palembang, 23 Juni 2018

Pembimbing I,

  
**Dr. Yazwardi, M.Ag**  
NIP. 19710101 200003 1 006

**NOTA DINAS**

Perihal: **Skripsi Saudari**

**Intan Annezah Alpionita**

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora

UIN Raden Fatah Palembang

Di-

Tempat

*Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“Evaluasi Kualitas Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang”**

Yang disusun oleh:

Nama : Intan Annezah Alpionita

NIM : 1544400037

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 warrahmatullahi wabarakatuh*

Palembang, 14 Mei 2018

Pembimbing II,



**Nurmalina, S. Ag. SS. M. Hum**  
**NIP. 19700705 220003 2 008**

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali 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, 30 Juli 2018  
Yang menyatakan,



Intan Annezah Alpionita  
NIM.1544400037

## MOTTO DAN DEDIKASI

**Motto:**

مَنْ جَدَّ وَ جَدَّ

**“ Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka akan berhasil”**

**Hasil Skripsi ini Saya Dedikasikan Kepada :**

- ❖ **Kepada Kedua Orang tua tercinta ( A. Kiplan dan Nur Hayati ) yang telah senantiasa memberikan perhatian,dukungan serta doa yang tiada henti-hentinya**
- ❖ **Kepada Kakanda Bripda. Rizki Pratama Putra, SH yang selalu memberi dukungan semangat,motivasi harapan dan doa.**
- ❖ **Kepada kakak adik ku (Indah Nilam Puspita, Supriyadi, Damendra Wijaya Anumerta dan Dhavinno Giral Pratama) yang senantiasa menjadi penyemangat dan mendukungku di setiap untaian harapan dan doa.**
- ❖ **Terima kasih kepada dosen-dosen Fakultas Adab dan Humaniora, terutama pembimbingku yang tak pernah lelah dan sabar memberikan bimbingan dan arahan kepadaku.**
- ❖ **Kepada Teman-teman (Iin Parlina,Ida Lestari dan Monalisa) dan teman-teman seluruh kelas PUS B dan PUS A & C angkatan 2012**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, Segala puji kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk wisuda. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasulullah *Shalallahu 'Alaihi Wassalam* beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman.

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis banyak dibantu oleh berbagai pihak dengan memberikan banyak masukan dan petunjuk, serta mendukung dan menjadi motivasi bagi penulis. Maka dari itu, ucapan terimakasih penulis haturkan kepada:

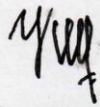
1. Bapak Prof. Dr. H. M. Sirozi, M.A. Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Yanto., M.Hum., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Misroni., M.Hum, selaku Sekretaris Program Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang sekaligus
5. Bapak Dr.Yazwardi, M.Ag selaku dosen pembimbing yang penuh perhatian dan kesabaran telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis sejak awal hingga selesainya penulisan skripsi ini.
6. Ibu Nurmalina, S.Ag, SS.M.Hum selaku dosen pembimbing yang penuh perhatian dan kesabaran telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis sejak awal hingga selesainya penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Adab dan Humaniora yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.



8. Ibu Nurmalina, S.Ag, SS.M.Hum selaku Kepala Perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
9. Semua pustakawan dan staf UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis pada saat penelitian.
10. Kepada kedua orang tuaku, kakak dan adikku yang tercinta terima kasih untuk segalanya.
11. Teman Mahasiswa/i Program Studi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2012, khususnya kelas 12-Pus-B.

Akhir kata, penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis pribadi maupun pada pihak-pihak lain. Serta, semoga segala masukan baik berupa kritik maupun saran yang membangun yang ditujukan kepada penulis dapat menjadikan penulis menjadi lebih baik lagi untuk kedepan. Terima kasih.  
Wassalamuailaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, 23 Juni 2018



Intan Annezah Alpionita  
NIM. 1544400037

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Intan Annezah Alpionita  
NIM : 1544400037  
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-Eksklusive (Exsclusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang”**, beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusive* ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalihmediakan/memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada tanggal : 30 Juli 2018  
Yang menyatakan



Intan Annezah Alpionita  
NIM.1544400037

## ABSTRAK

Nama : Intan Annezah Alpionita  
Nim : 1544400037  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2018  
Judul Skripsi : EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI  
KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI UPT  
PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
xvii + 91 +Lampiran

Penelitian ini tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di UPT Perpustakaan di UIN Raden Fatah Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang serta mengetahui Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian menggunakan metode analisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan peraturan Kepmenpan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia tahun 2004, dengan penyajian data secara Kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan pengisian angket oleh 165 sample yang telah ditentukan secara acak, data yang diperoleh selanjutnya diediting, dikelompokkan dalam tabel selanjutnya dianalisis dengan menggunakan rumus-rumus metode analisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan peraturan Kepmenpan tahun 2004. Adapun hasil yang didapat dari penelitian ini adalah Secara umum Kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berdasarkan penilaian IKM dari angket yang diisi oleh Mahasiswa/Pemustaka melalui kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi bernilai sebesar 66,18 kategori kinerja unit pelayanan baik dengan mutu penilaian B. Kemudian faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berdasarkan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan penulis adalah pada unsur pelayanan kepastian jadwal pelayanan dengan nilai IKM 2,64 dan kecepatan pelayanan dengan nilai IKM 2,69. Adapun saran dalam penelitian ini ialah perlu dilakukan sosialisasi mengenai kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan agar pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, untuk pustakawan dituntut dapat meningkatkan kinerja dan kompetensi, ilmu pengetahuan lebih sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima guna memenuhi kepuasan pemustaka.

**Kata Kunci:** *Perpustakaan Perguruan Tinggi, Evaluasi, Indeks Kepuasan Masyarakat, UIN Raden Fatah Palembang.*

## ABSTRACT

Name : Intan Annezah Alpionita  
Nim : 1544400037  
Faculty : Adab and Humanities  
Study Programe/Year : Library Studies/2018  
Tesis Title : EVALUATION OF SERVICE QUALITY  
THROUGH STUDY OF SATISFACTUION INDEKX (IKM) IN UPT  
LIBRARY UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
xvii + 91 + appendix

This research is about Evaluation of Service Quality through Study of Satisfaction Index (IKM) in Library Unit at UIN Raden Fatah Palembang. The purpose of this study is to determine the quality of public services that have been implemented by UPT Library UIN Raden Fatah Palembang and know Factors that need to be improved in order to improve the quality of public services in UPT Library UIN Raden Fatah Palembang. The research used the method of analysis of Satisfaction Index based on the regulation of the General Guidelines for the Preparation of Public Satisfaction Index of the Government Institution Service Unit of the Ministry of Administrative Reform of the Republic of Indonesia in 2004, with the presentation of data in Quantitative. Data collection technique was done by observation and questionnaire filling by 165 randomly specified samples, the data obtained subsequently edited, grouped in the next table analyzed by using the method of analysis method of Satisfaction Index based on Kepmenpan regulation year 2004. The result obtained of this research is In general the quality of services that have been implemented by UPT Library UIN Raden Fatah Palembang based on the assessment of SMEs from the questionnaire filled by Students / Reader through the study of Satisfaction Index (IKM) after the converted value of 66,18, the category of good service unit performance with the quality of assessment B. Then the factors that need to be improved in order to improve the quality of service in UPT Library UIN Raden Fatah Palembang based on the study of Satisfaction Index (IKM) which has been done by the author is on the element of service certainty service schedule with IKM value of 2.64 and service speed with IKM value of 2.69. As for suggestion in this research is need to be socialized about certainty of service schedule given by library need to be done to improve service quality so that user get information needed. In addition, for librarians are required to improve performance and competence, more science so as to provide excellent service to meet the satisfaction of the user.

**Keywords:** Library of Higher Education, Evaluation, Public Satisfaction Index, UIN Raden Fatah Palembang.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN DEDIKASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Tinjauan Pustaka .....	7
1.6 Kerangka Teori .....	13
1.7 Metode Penelitian .....	19
1.8 Sistematika Penulisan .....	26
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	28
2.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	29

2.3 Layanan Perpustakaan.....	30
2.4 Evaluasi Layanan Perpustakaan.....	33
2.5 Pelayanan Publik.....	35
2.6 Azaz, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik .....	36
2.7 Unsur dan Pelaksanaan Layanan Publik .....	40
2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	41

### **BAB III GAMBARAN UMUM**

3.1 Profil UIN Raden Fatah Palembang.....	45
3.2 UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.....	48
3.3 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.....	55
3.4 Ketenagaan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.....	55
3.5 Koleksi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang .....	57
3.6 Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan .....	58
3.7 Layanan yang diberikan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	61

### **BAB IV ANALISIS DATA**

4.1 Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.....	67
4.2 Faktor-faktor apa yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang .....	81

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	87

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
-----------------------------	-----------

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	25
Tabel 2.	Jumlah Pustakawan .....	56
Tabel 3.	Jumlah Tenaga Non Pustakawan .....	56
Tabel 4.	Jumlah Koleksi .....	57
Tabel 5.	Koleksi di Ruang local Konten dan Tandon .....	63
Tabel 6.	Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	67
Tabel 7.	Perhitungan 14 Unsur .....	68
Tabel 8.	Nilai IKM per Unsur Pelayanan, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan .....	68
Tabel 9.	Nilai IKM Konversi Pelayanan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang .....	78

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1 : Bagan Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang .....	55
--	----



## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1: Hubungan unsur indikator pelayanan dengan penilaian IKM ..... 76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran. 1 : SK pembimbing
- Lampiran. 2 : Surat Penelitian
- Lampiran. 3 : Kartu pembimbing I
- Lampiran. 4 : Kartu pembimbing II
- Lampiran. 5 : Angket Penelitian
- Lampiran. 6 : Dokumentasi

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan perpustakaan yang mendukung Tridharma melalui penyediaan, pengorganisasian, dan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan.<sup>1</sup>

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahaannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat) maka perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan membantu melaksanakan ketiga tri dharma tersebut. Adapun yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi diantaranya perpustakaan jurusan, bagian, departemen, fakultas,

---

<sup>1</sup>Zurni Zahara Samosir, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU*, "Jurnal" (Sumatera Utara: Departemen Studi Perpustakaan dan Informasi 2005) I:1, h. 28 diakses pada Oktober 2016, [repository.usu.ac.id/bitstream](http://repository.usu.ac.id/bitstream).

universitas, institute, sekolah tinggi dan lain-lain.<sup>2</sup>

Perpustakaan pada dasarnya merupakan suatu tempat dimana orang dapat menemukan ataupun mengakses informasi yang mereka butuhkan. Kebutuhan akan informasi setiap orang berbeda-beda tergantung pada subjek yang mengakses informasi itu sendiri, misalnya anak SD akan berbeda kebutuhan informasinya dengan anak SMP, SMA bahkan mahasiswa begitupun sebaliknya. Dalam mengakses suatu informasi di perpustakaan, pemustaka juga membutuhkan pelayanan publik yang baik dari pustakawan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara.<sup>3</sup>

Peningkatan kualitas pemberi layanan kepada pengguna layanan menuntut adanya kepekaan (*responsivitas*) dari penyedia layanan tentang apa yang sebenarnya menjadi harapan, aspirasi, serta kebutuhan pengguna layanan. Seringkali dijumpai pada label kemasan suatu produk barang dari sebuah perusahaan besar terdapat tulisan yang ditujukan pada konsumen mengenai keluhan yang berkaitan dengan kualitas produk mereka. Kepuasan

---

<sup>2</sup>Sulistyo basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan 2*, (Banten: Universitas Terbuka, 2009) h. 2. 17

<sup>3</sup>Riza Faelan, *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Prov. Kaltim, "eJournal"* (Kalimantan Timur: Administrasi Negara, 2013), I:1, h. 56 diakses pada oktober 2016, [ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id)

pengguna layanan dengan demikian merupakan kunci yang sangat penting bagi penyedia layanan apabila produknya ingin dihargai dan terus digunakan oleh pengguna layanan masyarakat.<sup>4</sup>

Memberikan pelayanan terbaik bahkan telah di atur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2004, yang berbunyi pelayanan publik diharapkan memberikan dampak yang luas terhadap peningkatan pelayanan pada masyarakat sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.<sup>5</sup>

Dalam hal ini perpustakaan sebagai pusat informasi hendaknya dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Sistem layanan di perpustakaan ada dua macam yaitu layanan terbuka dan tertutup, pada sistem pelayanan terbuka anggota atau peminjam dapat langsung memilih buku yang dikehendaki secara bebas pada rak buku, sedangkan sistem pelayanan tertutup para peminjam atau pengunjung tidak bisa langsung mengambil buku yang diinginkan pada rak buku, tetapi harus melihat dulu di laci katalog buku. Perpustakaan yang dapat dikatakan baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya dan menjaga loyalitasnya untuk berkunjung ke perpustakaan, dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh

---

<sup>4</sup>Aprilia Mardiasuti, *Evaluasi terhadap kualitas layanan public melalui kajian indeks kepuasan masyarakat perpustakaan UGM, "skripsi"*(Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2011), h. 4 diakses pada Oktober 2016, <https://jurnal.ugm.ac.id>

<sup>5</sup> Ibid. h. 3

perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pemustaka mengenai kepuasan yang dirasakan.<sup>6</sup>

Mendapatkan persepsi perpustakaan yang baik dari pemustaka tentunya menjadi sebuah tantangan bagi pustakawan. Beberapa kendala yang sering dialami oleh pengguna perpustakaan dalam mengakses informasi di perpustakaan misalnya dalam peminjaman dan pengembalian, serta bentuk-bentuk pelayanan lainnya sering kali ditemukan adanya keluhan terhadap pelayanan yang terlihat berbelit-belit, dibutuhkan waktu yang lama, biaya yang mahal serta kurangnya informasi mengenai persyaratan yang harus dipersiapkan oleh pengguna perpustakaan yang membutuhkan pelayanan. Oleh karena itu tak jarang kritik terhadap petugas pelayanan perpustakaan sering kali dilontarkan oleh beberapa pakar dibidang perpustakaan, seperti minimnya peran pustakawan dalam membantu para pencari informasi, sifat layanan yang kurang aktif, kurang mau mengorbankan waktu dan tenaga dan lain sebagainya.<sup>7</sup>

Persoalan perpustakaan yang berkaitan dengan unit pelayanan publik tersebut dapat dikaji dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Adapun data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengelolah, meneliti, memahami dan mewakili hasil penilaian untuk ditindaklanjuti dengan strategi dan langkah-langkah untuk meningkatkan layanan terhadap pengguna perpustakaan. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan di

---

<sup>6</sup>Sulistyo basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Banten: Universitas Terbuka, 2009) h. 2.

<sup>7</sup>Saroha Sinaga, *Pelayanan Perpustakaan Terlalu Borokratis*, diakses pada [www.kr.co.id](http://www.kr.co.id) tanggal 03 Oktober 2016

perpustakaan selalu melibatkan penilaian pengguna yang dilakukan melalui evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan melakukan evaluasi kualitas pelayanan tersebut akan diketahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan.

UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang merupakan sarana dan prasarana penunjang yang sangat penting, keberadaan perpustakaan dimaksudkan sebagai salah satu unsur penunjang kelancaran pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Wujud dukungan perpustakaan diberikan dalam bentuk penyedia informasi bagi civitas akademika di lingkup pendidikan UIN Raden Fatah Palembang dan masyarakat luas yang membutuhkan. Oleh sebab itu sangatlah perlu bagi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan penggunanya.

Pelayanan pada perpustakaan meliputi beberapa aspek diantaranya prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kecepatan pelayanan dan lain-lain yang mendukung kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan selalu melibatkan penilaian pengguna yang dilakukan melalui evaluasi terhadap layanan yang telah diberikan.

Berkaitan dengan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, pada prinsipnya UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, telah melaksanakan proses

pelayanan terhadap pemustaka semaksimal mungkin. Namun untuk mengetahui apakah pemberian layanan yang telah dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang ini telah benar-benar sesuai unsur indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan kebutuhan pengguna perpustakaan. Maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan latar belakang diatas, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang?
2. Faktor-faktor apayang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini dalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik serta mengetahui Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada perpustakaan.

2. Bagi Universitas dan Lembaga

Memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan publik pada perpustakaan dan sebagai nilai pembandingan terhadap kualitas pelayanan publik perpustakaan yang telah diselenggarakan sebelumnya. Serta menjadi masukan terhadap instansi yang diteliti untuk meningkatkan kualitas pelayannya.

3. Bagi pemustaka

Dapat mengetahui gambaran mengenai pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

#### **1.5 Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, judul yang akan dikaji peneliti mengenai penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya, untuk itu, peneliti memberi gambaran yang akan dipakai sebagai landasan penelitian. Peneliti mengutip beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan topik yang akan dikaji, diantaranya pada penelitian Zurni Zahara Samosir, 2015 dengan jurnal penelitian yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa*

*Menggunakan Perpustakaan USU*". Penelitian yang sifatnya deskriptif eksplanatori ini pada dasarnya ingin menjelaskan Kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan PerpustakaanUSU.

Penelitian ini menggunakan mahasiswa sebagai subjek penelitian dengan melihat nilai kepuasan mahasiswa menggunakan layanan pada perpustakaan USU. Nilai kepuasan mahasiswa didapatkan dari hasil pengolahan data melalui kuisisioner yang telah diisi oleh subjek penelitian (mahasiswa) yang kemudian diolah dengan uji statistik menghasilkan data yang cukup relevan tentang pelayanan pada perpustakaan USU.

Uji statistik yang didukung dengan analisis deskriptif yang relevan menyebutkan bahwa pelayanan pada perpustakaan dianggap efektif bila dapat memaksimalkan kepuasan pengguna dan meminimalkan kerugian waktu. Kecepatan pelayanan dapat terlaksana dengan baik karena perpustakaan telah menggunakan sistem automasi.<sup>8</sup>

Penelitian selanjutnya yang menjadi rujukan peneliti yakni penelitian Aprilia Mardiasuti, 2011 dengan judul skripsi "*Evaluasi Terhadap Kualitas Layanan Publik Dengan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pusat Refrensi di Perpustakaan UGM*". Pada penelitian ini peneliti mengkaji hubungan indeks (nilai) kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan oleh pusat refrensi perpustakaan UGM. Hasil penelitian memperlihatkan persentase besaran nilai indeks kepuasan

---

<sup>8</sup>Zurni Zahara Samosir, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU*, "Jurnal" (Sumatera Utara: Departemen Studi Perpustakaan dan Informasi 2005) I:1, h. 28 diakses pada Oktober 2016, [repository.usu.ac.id/bitstream](http://repository.usu.ac.id/bitstream).

pengguna pusat referensi di perpustakaan UGM yang dalam hal ini objek penelitian yaitu, mahasiswa S1, S2 dan S3, kalangan pelajar, Dosen dan Umum. Dari hasil penelitian terlihat nilai keseluruhan yang didapatkan pusat referensi perpustakaan UGM sebesar 77, 225 dengan kategori mutu pelayanan Baik dalam buku pedoman penentuan Indeks kepuasan masyarakat (IKM). Selain itu hasil penelitian juga memperlihatkan nilai baik dan kurang baiknya unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, misalnya unsur pelayanan prosedur, kecepatan pelayanan, biaya pelayanan, kejelasan pelayanan, kecepatan petugas pelayanan dan lain-lain.<sup>9</sup>

Kemudian pada jurnal penelitian Tika Ayunintyas, 2014 “*Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL*”. Penelitian ini mengkaji mengenai kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun. Metode LibQual digunakan pada penelitian untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan dalam melayani pengguna), *Information Control* (ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi) dan *Library as Place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat), dengan analisis kuantitatif deskriptif, Sampel penelitian terdiri dari 100 orang responden yang memiliki karakteristik berbeda.

Hasil penelitian meliputi kualitas layanan pada dimensi *Affect of Service* dinilai masih rendah. Dimensi *Information Control* menunjukkan

---

<sup>9</sup>Aprilia Mardiasuti, *Evaluasi kualitas layanan public melalui kajian indeks kepuasan masyarakat perpustakaan UGM* (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2011). diakses pada Oktober 2016, <https://jurnal.ugm.ac.id>

kualitas layanan berada pada kategori sedang, yang berarti tidak semua kualitas layanan yang ada sesuai dengan keinginan pemustaka. Dimensi *Library as Place* dinilai sudah memenuhi keinginan pemustaka. Namun, ada beberapa indikator dari ketiga dimensi tersebut yang kurang mendapatkan hasil penilaian kualitas pelayanan yang bagus. Oleh karena itu, kualitas layanan Perpustakaan Umum Kota Madiun harus lebih ditingkatkan agar memperoleh kualitas pelayanan yang semakin baik.<sup>10</sup>

Selain beberapa rujukan di atas peneliti juga mengacu pada hasil penelitian Muhammad Abdillah Islamy yang berjudul “*Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>*”. Fokus penelitian ini tentang pengukuran kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode LibQUAL+<sup>TM</sup> untuk mengukur kepuasan berdasarkan kualitas layanan perpustakaan, LibQUAL+<sup>TM</sup> terdiri dari tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan akses informasi) dan *Library as Place* (sarana perpustakaan), kemudian hasil penelitian dijelaskan secara deskriptif.

Penelitian Muhammad Abdillah Islamy memperlihatkan bahwa sebagian besar pengguna Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung berada pada tingkat yang dikategorikan “puas”, namun ada beberapa hal yang

---

<sup>10</sup>Tika Ayunintyas, *Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun* “Jurnal”, (Madiun: Universitas Airlangga, 2014). h, 3-10.

berkaitan dengan pelayanan harus diperbaiki misalnya pada indikator (Jaminan dan kepastian) terutama dalam item “Petugas dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya”. Hal ini berarti pemustaka merasa pengetahuan petugas perlu ditingkatkan terutama pada bidang kepastakawanan dan layanan, karena aspek ini akan mempengaruhi citra perpustakaan.

Pada indikator *Ease of Navigation* (Kemudahan mengakses informasi) terutama berkaitan dengan item “Kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak”. Hal ini berarti pemustaka merasa kesulitan menemukan koleksi pada jajaran rak, hal ini dapat diatasi dengan lebih memperhatikan proses *Shelving* atau pendataan ulang buku, dengan membagi waktu *shelving* kedalam beberapa kali selama sehari, berhubungan dengan petugas perpustakaan seharusnya lebih memperhatikan apabila pemustaka mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi di rak, dan perpustakaan dapat mengadakan *User Education* (pendidikan pemakai) secara lebih intensif agar pemustaka lebih paham tata cara yang berkaitan dengan Akses Informasi di perpustakaan, hal ini dikarenakan perpustakaan menerapkan sistem *open access*.

Dimensi *Library as Place* (Fasilitas Perpustakaan), Indikator yang sebaiknya diperhatikan atau diberikan perhatian lebih yaitu *Refuge* (tempat belajar yang nyaman) terutama berkaitan dengan item “Ketersediaan ruang di perpustakaan yang nyaman”, hal ini dapat diatasi dengan tata ulang desain

interior secara berkala minimal 3 bulan sekali, agar pemustaka tidak merasa jenuh<sup>11</sup>.

Berdasarkan tinjauan pustaka yang diambil penulis yang membedakan antara penelitian Zurni Zahara Samosir dengan penelitian yang akan dilakukan penulis ialah jika pada penelitian yang dilakukan Zurni Zahara Samosir subjek penelitian merupakan mahasiswa sedangkan objek penelitian ialah kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan USU, metode analisis data menggunakan uji statistik. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis subjek penelitian terdiri dari mahasiswa S1 dan S2, pelajar dan dosen, yang memanfaatkan perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, dan objek penelitian layanan publik yang diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, metode analisis data yang akan digunakan penulis berupa kajian Indeks nilai kepuasan masyarakat (IKM) berdasarkan panduan yang ditetapkan oleh KepMenpan.

Kemudian penelitian yang menjadi rujukan selanjutnya "*Evaluasi Terhadap Kualitas Layanan Publik Dengan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pusat Refrensi Di Perpustakaan UGM*" oleh Aprilia Mardiasuti yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis ialah pada penelitian oleh Aprilia Mardiasuti subjek penelitian mahasiswa S1, S2, S3, kalangan Pelajar dan Umum, objek penelitian berupa kualitas layanan publik pada pusat Refrensi di perpustakaan UGM. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis subjek penelitian

---

<sup>11</sup>Muhammad Abdillah Islamy, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>*, "Jurnal Edulib", (Bandung: ITB, 2016), h. 3.

merupakan mahasiswa S1, S2, Pelajar dan Dosen, sedangkan objek penelitian merupakan layanan publik yang diberikan di UPT UIN Raden Fatah Palembang. Jika penelitian Aprilia Mardiasuti hanya berfokus pada layanan publik secara khusus terhadap pusat Refrensi maka penelitian yang akan dilakukan penulis merupakan evaluasi kualitas layanan publik pada UPT perpustakaan UIN Raden Fatah secara umum.

Kemudian rujukan penelitian yang dilakukan oleh Tika Ayunintyas, yang membedakan dengan penelitian penulis pada metode penelitian analisis *LibQUAL+<sup>TM</sup>*, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan analisis kajian indeks kepuasan masyarakat (IKM). Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Abdillah Islamy yang membedakan ialah pada metode analisis yang dilakukan.

Pada umumnya skripsi yang akan diteliti penulis ialah beberapa jurnal penelitian diatas dapat dikatakan bahwa judul skripsi. “*Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang*”.yang ingin diangkat peneliti sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian. Namun topik yang diangkat peneliti dalam penelitian ini sebelumnya telah ada beberapa rujukan jurnal penelitian yang diharapkan dapat memperkuat hasil penelitian yang akan dilakukan ini.

## **1.6 Kerangka Teori**

Perpustakaan perguruan tinggi dapat digolongkan menjadi layanan publik perpustakaan perguruan tinggi dapat dilihat dari berbagai aspek

penilaian dari penerima layanan publik itu sendiri. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik biasanya diukur dengan menggunakan konsep indeks nilai kepuasan masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Kepmenpan tahun 2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat (penerima layanan) yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Data IKM tersebut dapat berupa nilai persentase (Baik, Kurang baik) kepuasan penerima layanan, sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan .

IKM merupakan suatu metode yang disusun pemerintah kementerian pendayagunaan aparatur negara berupa keputusan yang disepakati untuk digunakan dalam menilai tingkat keberhasilan pemberi layanan publik (pemerintah maupun instansi) tertentu, dalam melayani kebutuhan masyarakat (penerima layanan). Keberhasilan dalam memberikan layanan publik tersebut dievaluasi menggunakan metode IKM ini sehingga diharapkan dapat dijadikan koreksi bersama oleh instansi terkait terhadap



layanan yang telah diberikan, agar dapat meningkatkan ataupun memperbaiki kualitas layanan yang telah diberikan.

Dalam kegiatan evaluasi layanan perpustakaan, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga

masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan .<sup>12</sup>

Evaluasi merupakan bentuk riset, didalamnya menyatakan objeknya, memberi definisi objek yang akan dikaji, mengumpulkan data, menganalisis data dan menarik kesimpulan. Adapun tujuan dari evaluasi adalah untuk menemukan kualitas sesuatu yang dikaji apakah telah sesuai atau tercapai sesuai dengan prosedur pelaksanaannya. Kegiatan evaluasi merupakan upaya untuk menilai dayaguna dan hasil guna pustaka dalam memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Teknik evaluasi yang dapat kita lakukan ada dua cara yaitu secara kuantitatif dan kualitatif, dari kegiatan evaluasi diharapkan dapat menjawab pertanyaan para pengguna jasa apakah telah puas menggunakan jasa yang telah diberikan atau sebaliknya.<sup>13</sup>

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Kasmir, mengatakan bahwa Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan

---

<sup>12</sup>*Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi dan Pemerintahan*, (Jakarta: Kementerian Pedayagunaan Aparatur Negara RI, 2004) h 5-6

<sup>13</sup>Elva rahma, Testiani Makmur, *Kebijakan Sumber Informasi Perpustakaan, Teori Dan Aplikasi* (Yogyakarta: Grama Ilmu, 2015) h. 138-139.

secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.<sup>14</sup>

Para suraman dalam Zurni Zahara Samosir menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.<sup>15</sup>

Pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela bahwa Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 merupakan suatu pelayanan public dalam Ruang lingkup pelayanan meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik

---

<sup>14</sup>Kasmir. *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005) h. 15.

<sup>15</sup>Zurni Zahara Samosir, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU, "Jurnal"* (Sumatera Utara: USU, 2005) I:1 h. 29 diakses pada oktober 2016, [repository.usu.ac.id/bitstream](http://repository.usu.ac.id/bitstream).

serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.<sup>16</sup>

## 1.7 Metode Penelitian

Metode penelian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode survey yang mana penelitian akan dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian yang relative, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis.<sup>17</sup>

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Penelitian kuantitatif berdasarkan pada tujuan penelitian yaitu mengembangkan dan menggunakan model-model matematis (rumus) serta teori-teori untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup>Lijan Poltak Sinambela. Dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Askara, 2014), h. 6.

<sup>17</sup>Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014) h. 35-36

<sup>18</sup>Ibid.

## 2. Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>19</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka (mahasiswa) yang berkunjung di perpustakaan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang selama bulan Januari 2018 yaitu berjumlah 1.649 pengunjung.

## 3. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi yang akan diteliti, karena tidak semua data atau informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.<sup>20</sup> Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan *Random Sampling* (secara acak).<sup>21</sup> Adapun untuk penarikan besarnya jumlah sampel berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa jika subjeknya lebih dari seratus, maka sampel diambil 10%-25% atau 20%-30% dan sesuai dengan kemampuan peneliti.<sup>22</sup> Dari ketentuan di atas, maka penulis mengambil sampel 10% dari jumlah populasi yaitu 1.649 pengunjung. Karena

---

<sup>19</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 80

<sup>20</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal 62.

<sup>21</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 82.

<sup>22</sup>Suharsimi Arikunto, *Produser Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (yogyakarta: Rineka Cipta, 2010) hal, 107.

keterbatasan dana dan waktu Jadi sampel dari penelitian ini berjumlah:

$$\frac{1649}{100} \times 10 \% = 165 \text{ sampel.}$$

#### 4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

#### 5. Jenis dan Sumber data

##### a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini berupa tabulasi hasil dari analisis kuisisioner yang disebar kepada subjek penelitian yang diolah dan dianalisis menjadi nilai dan persentase hasil evaluasi yang dilakukan peneliti terhadap kualitas layanan publik yang diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

##### b. Sumber Data

Sumber data primer diperoleh dari kuisisioner yang di isi oleh subjek penelitian dalam hal ini yang menjadi subjek dalam penelitian merupakan mahasiswa yang berkunjung di Perpustakaan UIN Raden Fatah. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari kajian pustaka yang berkaitan dengan judul penelitian.

#### 6. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di

lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan<sup>23</sup>.

b. Wawancara

Wawancara adalah sebagian teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.<sup>24</sup> Metode ini digunakan untuk mengetahui Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Wawancara dalam penelitian di tujukan kepada Kepala UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan pada UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, seperti informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

---

<sup>23</sup>Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h, 145.

<sup>24</sup>Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h, 137.



d. Pengisian Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden<sup>25</sup>.

Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat, pengunjung UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Jenis kuisioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data

7. Analisis Data

Teknik analisis data yang didapat menggunakan pendekatan *deskriptif* dengan analisis kuantitatif. Perhitungan Nilai IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup>Ibid, h, 142.

<sup>26</sup> Yunus, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur Tahun 2009*, Jurnal Media Pustaka (Jawa Timur: Media Pustaka), 2010, XVII:3-4.

Langkah-langkah analisis data dilakukan sebagai berikut:

a. Tabulasi

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dimasukkan dalam formulir tabulasi, data diurutkan berdasarkan kuisisioner kemudian diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi<sup>27</sup>.

b. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

<sup>27</sup>Yunus, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur Tahun 2009*, Jurnal Media Pustaka (Jawa Timur: Media Pustaka), 2010, XVII:3-4.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari pada UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang<sup>28</sup>.

<sup>28</sup>*Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi dan Pemerintah*, (Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2004) h. 10-11.

## 8. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Pembahasan dalam penelitian ini akan dibagi menjadi lima bab, termasuk pendahuluan dan penutup serta lampiran-lampiran sistematika sesuai dengan pedoman penulisan proposal/skripsi yang telah ditentukan sebagai berikut:

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab I berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini membahas tentang, pengertian perpustakaan perguruan tinggi, pengertian evaluasi pada perpustakaan, pengertian pelayanan publik, serta pengertian nilai kajian indeks kepuasan masyarakat.

#### **BAB III Gambaran Umum**

Gambaran umum lokasi penelitian, Pada bab ini membahas tentang sejarah singkat visi, misi, struktur organisasi pusat layanan pada UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

#### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini merupakan hasil penelitian, dalam Bab akan membahas tentang persentase nilai kepuasan masyarakat (pengunjung perpustakaan) yang diwakili oleh mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang terhadap kualitas layanan yang telah dilaksanakan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, serta membahas faktor apa yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **BAB V Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Dibandingkan dengan perpustakaan sekolah maka pada perpustakaan perguruan tinggi mempunyai ciri khas yaitu adanya hubungan segitiga antara pustakawan, mahasiswa dan pengajar. Hal ini tidak terdapat pada perpustakaan lain. Hubungan segitiga ini menunjukkan bahwa mahasiswa maupun pengajar berhubungan langsung dengan pustakawan dalam hal mencari dan penelusuran informasi<sup>29</sup>.

Penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi<sup>30</sup>. Ditinjau dari segi jasa perpustakaan maka terdapat perbedaan yang mencolok antara perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi, jika perpustakaan sekolah, pustakawan menjadi jembatan antara guru dan siswa maka pada perpustakaan perguruan tinggi pustakawan berhubungan langsung dengan mahasiswa dan pengajar, mahasiswa telah dianggap mandiri dalam hal bacaan, penelusuran informasi maupun kegiatan baca lainnya.

---

<sup>29</sup> Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h, 36

<sup>30</sup> F Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Jogjakarta: Graha Ilmu, 2007).h, 7.

Adapun secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut F Rahayuningsih adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan materi perpustakaan rujukan (refrensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa proqram pasca serjana dan pengajar.
3. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan tetapi juga lembaga industri lokal<sup>31</sup>.

## **2.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Koleksi suatu perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya terbatas pada buku-buku teks yang diperlukan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar saja, tetapi buku-buku dan jurnal ilmiah yang diperlukan untuk menunjang penelitian para dosen dan mahasiswa. Pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi edukasi, perpustakaan merupakan sumber belajar bagi para anggota civitas akademika, Oleh karena itu koleksi yang tersedia adalah koleksi yang mendukung kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi.

---

<sup>31</sup>Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h, 38

2. Fungsi informasi, bahwa perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh para pencari informasi dan pengguna informasi.
3. Fungsi riset, perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka mutakhir yang mendukung pelaksanaan penelitian ilmu, teknologi, dan seni.
4. Fungsi rekreasi adalah perpustakaan menyediakan koleksi yang dapat membantu untuk mengembangkan minat, kreatifitas, dan daya inovatif para penggunanya.
5. Fungsi deposit, perpustakaan menjadi pusat penyimpanan karya ilmiah yang dihasilkan oleh para anggota civitas akademiknya<sup>32</sup>.

### 2.3 Layanan Perpustakaan

Mutu suatu perpustakaan diukur dari kemampuannya memberikan layanan yang tepat kepada peminat pada saat layanan itu dikehendaki, perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberi layanan yang cepat, tepat dan benar kepada pemakainya. Menurut Aris Nurohman bahwa standar layanan terdiri dari aspek-aspek acuan yang menjamin kualitas layanan perpustakaan. Ada berapa hal yang berkaitan dengan ukuran kualitas layanan, diantaranya, waktu untuk layanan, sistem layanan, macam layanan, dampak dari layanan, promosi layana, dan pendukung layanan<sup>33</sup>.

Layanan pada perpustakaan juga menunjukkan kualitas dari perpustakaan itu sendiri. Agar setiap pustaka dapat dengan mudah dan cepat dicari dan ditemukan, diperlukan pengolahan yang cepat, artinya semua

---

<sup>32</sup>Abdul Rahman Saleh dan Rita Komala Sari, *Managemen Perpustakaan*, (Jakarta: UT, 2012), h. 1.12.

<sup>33</sup>Aris Nurohman, *Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, Ejournal, (Jawa Tengah : IAIN Purwokerto, 2016), IV: II. h, 425-431



pustaka harus mempunyai katalog sebagai alat telusur lokasinya di perpustakaan. Informasi tentang pustaka baru yang terbit pun sering terlambat diterima oleh pemustaka. Biasanya kendala dalam hal dana dan informasi yang sulit diakses<sup>34</sup>.

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat sudah direspon hampir oleh sebagian besar pengelola perpustakaan perguruan tinggi. Teknologi menjadi kebutuhan penting untuk layanan perpustakaan. Misalnya banyaknya website perpustakaan berisi informasi tentang kepustakaan, dan layanan informasi maya sudah mengalami *booming*.<sup>35</sup>

Secara umum, sistem layanan perpustakaan ada dua macam yaitu layanan bersifat terbuka dan layanan bersifat tertutup. Menurut Herlina bahwa pemilihan sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup berdasarkan beberapa faktor pertimbangan seperti:

1. Tingkat keselamatan koleksi perpustakaan
2. Jenis koleksi dan sifat rentan koleksi, misalnya untuk koleksi audiovisual dan bentuk mikro pada umumnya di berikan sistem layanan tertutup.
3. Perbandingan antara jumlah dan staf, jumlah pemustaka dan jumlah koleksi, jika jumlah pemustaka lebih besar maka di lakukan sistem pelayanan terbuka.
4. Luas gedung perpustakaan. Perpustakaan dengan gedung yang luas dan tenaga pengelola sedikit maka dilakukan sistem layanan terbuka.

---

<sup>34</sup>Imran Berawi, *Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Medan: UIN-SU, 2012), VI: I.

<sup>35</sup>Aris Nurohman, *Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, Ejournal, (Jawa Tengah : IAIN Purwokerto, 2016), IV: II. h, 428

5. Rasio antara jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan.

Layanan sistem terbuka merupakan layanan yang memungkinkan para pemustaka secara langsung dapat memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi di perpustakaan. Sedangkan layanan sistem tertutup sebaliknya<sup>36</sup>.

Ditingkat perguruan tinggi, mobilitas mahasiswa dan dosen cukup tinggi. Menurut Aris Nurohman bahwa perpustakaan perguruan tinggi perlu memperhatikan tentang lama waktu buka layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan yang berkualitas setidaknya memiliki jam layan lebih dari 48 jam perminggu. Jika demikian, maka waktu layanan kepada pemustaka jelas sangat jauh dari standar yang seharusnya. Kekurangan jam layanan akan berimbas pada keterbatasan akses informasi dan juga nilai kepuasan pemustaka, oleh sebab itu perpustakaan tentunya dapat menyusun waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, misalnya menerapkan pola sift pustakawan untuk menciptakan layanan prima/baik<sup>37</sup>.

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Menurut Rhoni Rodin bahwa layanan yang baik atau prima adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka, sebaliknya jika suatu layanan tidak dapat memenuhi kebutuhan pemustaka layanan tersebut belum dapat dikategorikan layanan baik atau prima. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan

---

<sup>36</sup> Herlina, *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*, (Palembang: Noerfikri Offset, 2014), h. 107.

<sup>37</sup> Aris Nurohman, *Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, Ejournal, (Jawa Tengah : IAIN Purwokerto, 2016), IV: II. h, 427

pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman bahan pustaka dan tingkat kepuasan pemustaka, karena itu kebutuhan dan permintaan pemustaka perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan<sup>38</sup>.

#### 2.4 Evaluasi Layanan Perpustakaan

Evaluasi dalam bahasa Inggris adalah *evaluation* yang berarti proses penilaian. Yang dapat diartikan sebagai proses pengukuran akan efektivitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan suatu instansi tertentu. Dalam proses pelaksanaan suatu perpustakaan evaluasi biasanya dilakukan terhadap kualitas layanan yang diberikan terhadap pemustaka, berupa penilaian kepuasan pemustaka terhadap jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan terkait<sup>39</sup>.

Kepuasan pemustaka dan kualitas layanan merupakan konsep yang berbeda, dengan pemahaman bahwa kualitas layanan yang dipersepsikan merupakan suatu bentuk sikap evaluasi menyeluruh dalam jangka panjang sedangkan kepuasan pemustaka berlangsung dalam jangka pendek. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, maka semakin meningkat pula kepuasan pemustakanya<sup>40</sup>.

---

<sup>38</sup>Rhoni Rodin, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup*, Jurnal (Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Universitas Indonesia), 2006, h. 12.

<sup>39</sup>Herlina, *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*, (Palembang: Noerfikri Offset, 2014), h. 109.

<sup>40</sup>Rhoni Rodin, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup*, Jurnal (Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Universitas Indonesia), 2006, h. 9.

Menurut Hernom dan McClure *dalam* Aris Nurohman, ada tiga tahap dalam pelaksanaan kegiatan evaluasi diantaranya sebagai berikut:

1. Tahap persiapan (*prepare*)

Perpustakaan menentukan tujuan yang akan dicapai dan sarana yang diperlukan dalam melakukan kegiatan evaluasi. Selain itu diperlukan sumber daya staf yang terlatih. Kegiatan selanjutnya adalah menentukan “wilayah” yang harus di evaluasi.

2. Tahap penelitian evaluasi

Perpustakaan membuat pertanyaan-pertanyaan penelitian lalu dikembangkan khusus. Dilakukan pula perancangan bentuk dan metodologi evaluasi untuk mengetahui efektifitas program, koleksi buku dan administrasi perpustakaan.

3. Tahap pengebangan.

Kesimpulan berupa persentase nilai pelayanan, baik atau sebaliknya.

Perpustakaan dapat memperkirakan hasil evaluasi dan membuat penilaian berkaitan dengan berkaitan jasa atau aktivitas yang seharusnya diperbaiki dan dikembangkan<sup>41</sup>.

Menurut Ni Made Chandra S.W bahwa evaluasi tingkat kepuasan pelayanan perpustakaan dapat di lihat dari aspek meliputi, ketersediaan koleksi pada perpustakaan, sumber daya manusia (SDM), fasilitas/prasarana,

---

<sup>41</sup>Aris Nurohman, *Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, “Ejournal”, ( Jawa Tengah : IAIN Purwokerto, 2016), IV: II. h,

akses informasi dan layanan yang diberikan pustakawan. Penilaian kepuasan pelayanan berdasarkan besarnya persentase dari aspek tersebut<sup>42</sup>.

Kegiatan evaluasi layanan perpustakaan dilakukan untuk mengetahui apakah layanan yang telah diberikan oleh suatu perpustakaan telah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dalam kegiatan evaluasi layanan perpustakaan ini banyak sekali metode yang digunakan, diantaranya metode Libqual<sup>+</sup>, Libqual<sup>+TM</sup>, serta Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

## 2.5 Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum. Layanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah/lembaga terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap keinginan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik diartikan memberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan<sup>43</sup>.

Menurut Kepmenpan NO.63/KEP/M.PAN/7/2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan

---

<sup>42</sup>Ni Made Chandra S.W, *Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan*, Jurnal, (FISIP: Universitas Udayana), 2015, h. 5.

<sup>43</sup>Lijan Poltak Sinambela. Dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Askara, 2014), h. 5.

maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian layanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dengan makna bahwa negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan kata lain layanan publik merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan tersebut tujuannya untuk memberi kepuasan kepada pengguna layanan<sup>44</sup>.

Dalam kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>45</sup>.

## **2.6 Azas, Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik**

Kualitas layanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif atau pelayanan prima. Secara teoritis, untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang prima tentunya mengacu kepada tujuan pelayanan publik itu sendiri yang pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (penerima layanan). Untuk mencapai kepuasan itu, tercermin pada standar pelayanan sebagai berikut:

---

<sup>44</sup>*Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi dan Pemerintah*, (Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2004). h. 6

<sup>45</sup>Aprilia Mardiasuti, *Evaluasi kualitas layanan public melalui kajian indeks kepuasan masyarakat perpustakaan UGM*, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2011), h 30

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat (penerima layanan) dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan penerima layanan.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik<sup>46</sup>.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2004 *dalam* Aprilia Mardia Hastuti antara lain adalah:

---

<sup>46</sup>Lijan Poltak Sinambela. Dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Askara, 2014), h. 6.

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, dimana Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.



- j. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain<sup>47</sup>.

Standar dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan berdasarkan keputusan Kep. MENPAN No. 63 Th 2004:VB, meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

---

<sup>47</sup>Aprilia Mardiasuti, *Evaluasi Kualitas Layanan Public Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Perpustakaan UGM*, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2011). h. 34

## 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan<sup>48</sup>.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan.

## 2.7 Unsur-unsur dan Pelaksana Layanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir *dalam* Lijan Poltk Sinambela unsur-unsur tersebut antara lain :

### 1. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

### 2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

---

<sup>48</sup>*Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi dan Pemerintah*, (Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2004), h. 15.

### 3. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

### 4. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum<sup>49</sup>.

## 2.8 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Menurut Kepmenpan tahun 2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat (penerima layanan) yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Data IKM tersebut dapat berupa nilai persentase

---

<sup>49</sup>Aprilia Mardiasuti, *Evaluasi kualitas layanan public melalui kajian indeks kepuasan masyarakat perpustakaan UGM*, (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga, 2011) h. 36

(Baik, Kurang baik) kepuasan penerima layanan, sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan<sup>50</sup>.

IKM merupakan suatu metode yang disusun pemerintah kementerian pendayagunaan aparatur negara berupa keputusan yang disepakati untuk digunakan dalam menilai tingkat keberhasilan pemberi layanan publik (pemerintah maupun instansi) tertentu, dalam melayani kebutuhan masyarakat (penerima layanan).Keberhasilan dalam memberikan layanan publik tersebut dievaluasi menggunakan metode IKM ini sehingga diharapkan dapat dijadikan koreksi bersama oleh instansi terkait terhadap layanan yang telah diberikan, agar dapat meningkatkan ataupun memperbaiki kualitas layanan yang telah diberikan.

Dalam kegiatan evaluasi layanan perpustakaan, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

---

<sup>50</sup>*Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi dan Pemerintah*, (Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2004), h. 5.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan<sup>51</sup>.

---

<sup>51</sup>*Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi dan Pemerintah*, (Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2004). h. 6

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **3.1 Profil UIN Raden Fatah Palembang**

##### **A. Sejarah**

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Fatah Palembang diresmikan pada tanggal 13 Nopember 1964 di Gedung Dewan Perwakilan Rakyat Propinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan surat Keputusan Menteri Agama Nomor 7 Tahun 1964 tanggal 22 Oktober 1964. Asal-usul berdirinya IAIN Raden Fatah erat kaitannya dengan keberadaan lembaga – lembaga pendidikan tinggi agama Islam yang ada di Sumatera Selatan dengan IAIN Sunan Kalijaga di Yogyakarta dan IAIN Syarif Hidayatullah di Jakarta. Cikal bakal IAIN awalnya digagas oleh tiga orang ulama, yaitu K.H.A. Rasyid sidik, K.H. Husin Abdul Mu'in dan K.H. Siddik Adim pada saat berlangsung muktamar Ulama se Indonesia di Palembang tahun 1957. Gagasan tersebut mendapat sambutan luas baik dari pemerintah maupun peserta muktamar. Pada hari terakhir muktamar , tanggal 11 September 1957 dilakukan peresmian pendirian Fakultas Hukum Islam dan pengetahuan Masyarakat yang diketuai oleh K.H. A. Gani Sindang Muchtar Effendi sebagai Sekretaris. Setahun kemudian dibentuk Yayasan Perguruan Tinggi Islam Sumatra Selatan (Akte Notaris No. 49 Tanggal 16 Juli 1958 ) yang pengurusnya terdiri dari Pejabat Pemerintah , ulama dan tokoh- tokoh masyarakat.

Pada tahun 1975 s.d tahun 1995 IAIN Raden Fatah memiliki 5 Fakultas, tiga Fakultas di Palembang, yaitu Fakultas Syariah, Fakultas

Tarbiyah dan Fakultas Ushuluddin, dan dua Fakultas di Bengkulu., yaitu Fakultas Ushuluddin di Curup dan Fakultas Syariah di Bengkulu. Sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam upaya pengembangan kelembagaan perguruan tinggi agama Islam, maka pada tanggal 30 juni 1997, yang masing-masing ke dua Fakultas di tingkatkan statusnya menjadi sekolah tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), yaitu STAIN Curup dan STAIN Bengkulu. Dalam perkembangan berikutnya IAIN Raden Fatah membuka dua Fakultas baru, yaitu Fakultas Adab dan Fakultas Dakwah berdasarkan Surat keputusan Menteri Agama R.I Nomor 103 tahun 1998 tanggal 27 Februari 1998. Cikal bakal Fakultas Adab dimulai dari pembukaan dan penerimaan mahasiswa Program Studi ( Prodi ) Bahasa dan Sastra Arab dan Sejarah Kebudayaan Islam pada tahun Akademik 1995/1996. Pendirian Program Pascasarjana pada tahun 2000 mengukuhkan IAIN Raden Fatah sebagai institusi pendidikan yang memiliki komitmen terhadap pencerahan masyarakat akademis yang selalu berkeinginan untuk terus menimba dan mengembangkan ilmu-ilmu keislaman multidisipliner.

Akhirnya melalui perjuangan yang panjang dari seluruh sivitas akademika UIN dan tokoh masyarakat Sumsel, pada tahun 2014 melalui Perpres No. 129 Tahun 2014 tentang Perubahan IAIN Raden Fatah Palembang Menjadi UIN Raden Fatah Palembang menjadi sejarah tranformasi lembaga dari IAIN menjadi UIN. Perubahan ini tentunya menjadi kompas dan arah serta menjadi agenda strategis bagi pengembangan UIN Raden Fatah Palembang di masa-masa mendatang.



**B. Visi**

“Menjadi Universitas Berstandar Internasional, Berwawasan Kebangsaan, dan Berkarakter Islami”

**C. Misi**

1. Melahirkan sarjana dan komunitas akademik yang berkomitmen pada mutu, keberagaman, dan kecendekiawanan.
2. Mengembangkan kegiatan Tri Dharma yang sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, relevan dengan kebutuhan bangsa, dan berbasis pada tradisi keilmuan Islam yang integralistik.
3. Mengembangkan tradisi akademik yang universal, jujur, objektif, dan bertanggungjawab.

**D. Tujuan**

1. Memberikan akses pendidikan yang lebih besar kepada masyarakat, dalam rangka meningkatkan Angka Partisipasi Pendidikan Tinggi.
2. Menghasilkan sumber daya manusia yang kompetitif, profesional, terampil, berakhlakul karimah, dan berintegritas.
3. Menghasilkan karya-karya akademik yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Tujuan tersebut sesuai dengan tugas pokok UIN Raden Fatah Palembang yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 33/1985, yakni “menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran di atas perguruan tingkat menengah yang berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia dan secara ilmiah

memberikan pendidikan pada masyarakat di bidang ilmu pengetahuan agama Islam sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.”

Tujuan itu diperinci menjadi : (1) Tujuan eksistensial, yakni memberikan pendidikan dan pengajaran agama Islam tingkat universitas serta menjadi pusat untuk memperdalam dan memperkembangkan ilmu pengetahuan agama Islam. (2). Tujuan institusional, yakni membentuk sarjana muslim yang ahli dalam ilmu agama Islam dan ilmu-ilmu lainnya yang berkaitan, yang bertaqwa dan berakhlak mulia, yang cakap dan trampil serta bertanggung jawab atas kesejahteraan umat, bangsa dan negara.<sup>52</sup>

### **3.2 UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang**

#### **A. Sejarah**

Perpustakaan IAIN Raden Fatah berdiri seiring dengan diresmikannya IAIN Raden Fatah pada tanggal 13 Nopember 1964 bertepatan dengan tanggal 8 Rajab 1384 H. Koleksi awal berupa karya tulis dan karya cetak yang dimiliki Perpustakaan IAIN Raden Fatah sebanyak 7.943 exemplar yang diperoleh dari sumbangan suka rela para dermawan dan 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 memiliki gedung tersendiri. Manajemen dan organisasi perpustakaan belum memadai karena

---

<sup>52</sup>Website Resmi Universitas UIN Raden Fatah Palembang <http://radenfatah.ac.id/> diakses pada 28 agustus 2018

masih sangat terbatasnya tenaga pengelola dan belum ada karyawan yang memiliki dasar pendidikan ilmu perpustakaan atau memperoleh pelatihan tentang perpustakaan. Periode ini (1964-1979), sejak mulai berdiri sampai dibangunnya gedung perpustakaan pada tahun 1979, secara berturut-turut dipimpin oleh :

- Bapak Hamid Nawawi (Tahun 1964 s/d Tahun 1968)
- Bapak Abbas Karib (Tahun 1968 s/d Tahun 1972)
- Ibu Dra. Maisaroh Nawawi ( Tahun 1972 s/d Tahun 1979)

Dua orang terakhir juga sebagai tenaga pengajar pada Fakultas Syari'ah.

Seiring dengan perkembangan IAIN Al-Jami'ah Raden Fatah dari tahun ke tahun, maka pada masa kepemimpinan Rektor IAIN Raden Fatah dijabat oleh Bapak Prof.KH.Zainal Abidin Fikry dan pimpinan perpustakaan dipercayakan kepada Bapak Mazwar Gholib (1979-1983) maka dibangunlah gedung perpustakaan tersendiri (1979) dengan luas bangunan  $\pm$  364 meter persegi dengan ruang baca berukuran 91 meter persegi. Dalam ruang baca hanya terdapat 40 kursi dan 20 buah meja baca.Tenaga pengelola perpustakaan hanya berjumlah 8 orang dan hanya tiga orang diantaranya 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 berdasarkan standar ISI, yaitu : Ruang dukomen atau bahan pustaka : 150 volume per meter persegi, ruang kepala 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 pembaca di ruang baca 2,33 meter persegi dan ruang-ruang lain seperti: ruang untuk tangga, koridor, pintu masuk, lobi, toilet, tiang dan pengangkutan barang. Ruang untuk keperluan lain besarnya sekitar 30 % hingga sepertiga dari ruangan untuk bahan pustaka, pembaca, jasa dan staf administrasi. Atas dasar standar tersebut, maka gedung perpustakaan yang dibangun pada tahun 1979 tersebut belum memenuhi standar minimal dan diperlukan gedung perpustakaan baru.

Pada masa kepemimpinan IAIN Raden Fatah dipegang oleh Bapak Drs. Usman Said (1985-1995), dibangunlah gedung perpustakaan yang mengacu kepada standar ISI di atas, walaupun belum sepenuhnya terpenuhi, setidaknya pemilihan lokasi sudah dianggap tepat dengan memperhitungkan kenyamanan pengguna/pemustaka/user, perluasan masa mendatang (konstruksi tanah bila dibangun gedung perpustakaan dengan perluasan bertingkat), lokasi yang strategis dan mudah dijangkau dari semua arah, serta terletak di jantung kampus IAIN Raden Fatah).

Gedung perpustakaan ini dibangun pada tahun 1991/1992 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 untuk perpustakaan, tetapi sudah dialih fungsikan menjadi sentral pelayanan akademik (BAAK). Selanjutnya perpustakaan IAIN Raden Fatah dipimpin secara berturut-turut oleh :

- Bapak Drs. Balia Manaf (1996-2000)

- Bapak Drs. Ruslan Muhayyan ( 2000-2002)
- Bapak Drs. Syafran Effendi (2002-2006)
- Bapak Drs. H. Thohman Bahalik (2006-2010)
- Ibu Herlina.S.Ag.,SS.,M.Hum. (2010 – 2014)
- Ibu Nurmalina, S.Ag.,SS., M.Hum. (2014-2018)

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, Dengan adanya perubahan status tersebut kepala perpustakaan kembali lagi dipilih, dan ibu Nurmalina, S.Ag, SS.M.Hum, kembali lagi dilantik untuk masa kepemimpinan 2016-2020.<sup>53</sup>

Perpustakaan UPT, saat ini menggunakan software otomasi yaitu SLiMS (Senayan Library Management Systems). Maka koleksi di perpustakaan UPT dapat diakses secara online: <http://slims.radenfatah.ac.id/katalogbersama>. 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 pengunjung 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.

---

<sup>53</sup> UPT Perpustakaan, *Pedoman Perpustakaan*, Palembang : Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang 2017/2018, h. 3-5

Sedangkan luas bangunannya + 960 m<sup>2</sup>, 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<sup>2</sup>. Untuk itu diperlukan pengembangan gedung perpustakaan yang bias memenuhi standar tersebut.

Lantai satu 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 dua 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. Visi Perpustakaan**

Adapun visi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah adalah menjadikan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah sebagai pusat rujukan dan layanan informasi yang professional dan unggul berbasis ilmu-ilmu keislaman multi disiplin.

### **C. Misi Perpustakaan**

Sedangkan Misi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah adalah sebagai berikut:

- 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.

### **D. Tugas Perpustakaan**

Tugas Perpustakaan Universitas Reden 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.

### **E. 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.

#### **F. 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.<sup>54</sup>

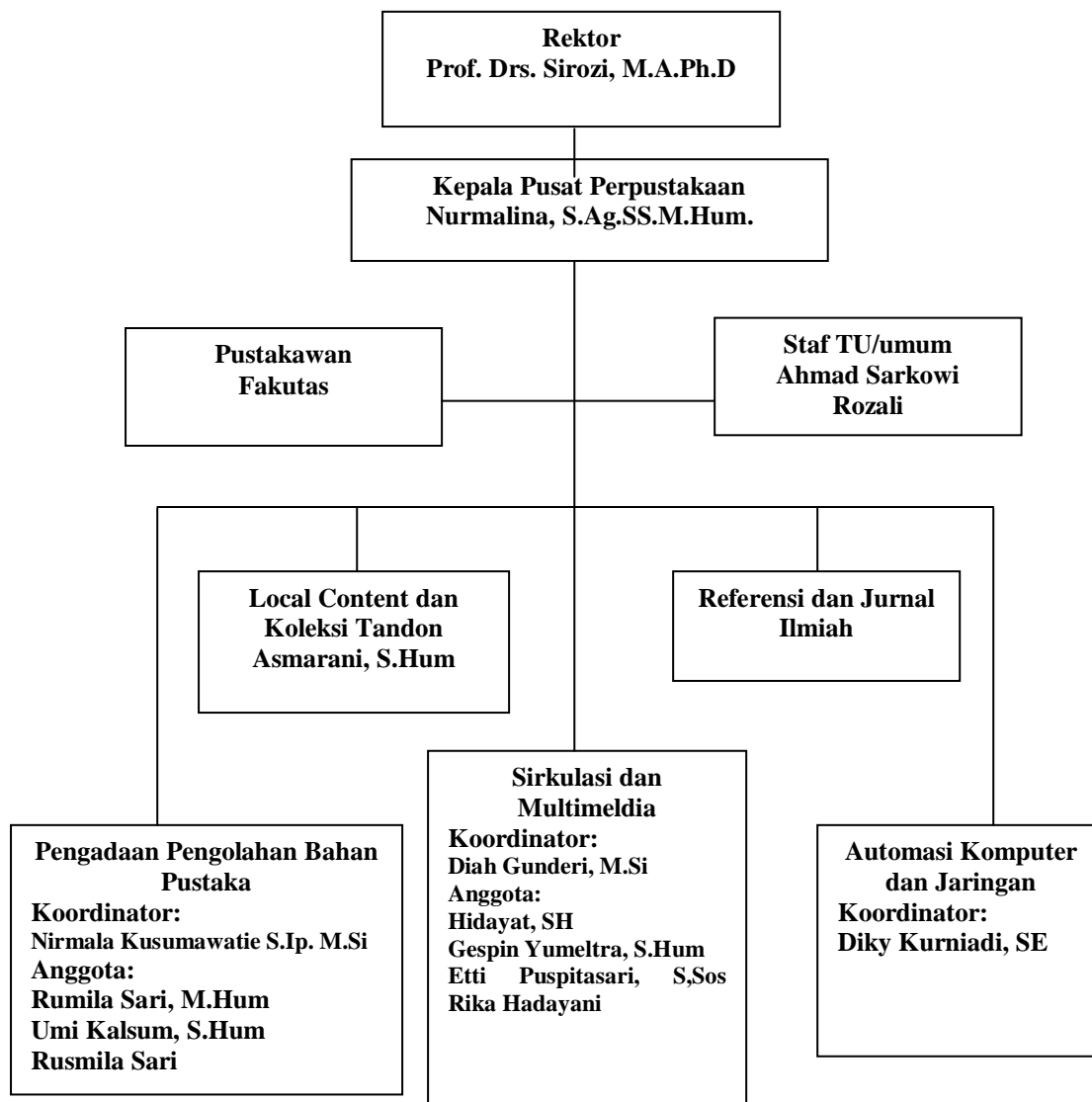
---

<sup>54</sup> UPT Perpustakaan, *Pedoman Perpustakaan* Palembang : UIN Raden Fatah Palembang 2017/2018, h 1-2



### 3.3 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Struktur Organisasi.<sup>55</sup>



### 3.4 Ketenagaan UPT Perpustakaan Universitas UIN Raden Fatah

#### A. Tenaga Pustakawan

Adapun jumlah pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas UIN Raden Fatah Palembang berjumlah tiga orang yang dapat dilihat pada tabel 1.

Sebagai berikut:

<sup>55</sup> UPT Perpustakaan, *Pedoman Perpustakaan*, Palembang : Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang 2017/2018, h.6

No	Nama	Jenis Kelamin	Tingkatan Pustakawan	Klaster	Tingkat Pendidikan
1	Nurmalina, S.Ag.SS.M.Hum (IV/a)/ Kepala Perpustakaan	Perempuan	Pustakawan Madya	Sertifikasi Pengolahan	S1. Ilmu Perpustakaan S2. Ilmu Perpustakaan
2	Dra. Nirmala Kusumawatie, S.IP.M.Si (IV/a)	Perempuan	Pustakawan Madya	Sertifikasi Pengolahan	S1. Ilmu Perpustakaan S2. Non Perpustakaan
3	Diah Gundari	Perempuan	Pustakawan Pertama		S1. Non Perpustakaan S2. Non Perpustakaan (Diklate CPTA)
4	Sugi Yanto, S.IP	Laki-laki	Pustakawan Pertama		S1. Pepustakaan

Tabel.2 Jumlah Pustakawan

### B. Tenaga Non Pustakawan

Sedangkan jumlah tenaga non Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas UIN Raden Fatah Palembang sebanyak 10 (sepuluh) orang dapat dilihat pada tabel 2, sebagai berikut:

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	Hidayat,SH	Laki-laki	BLU
2	Ahmad Sarkowi	Laki-laki	PNS
3	Rozali	Laki-laki	PNS
4	Rumilasari, M.Hum	Perempuan	BLU
5	Etti Puspitasari,S.Sos	Perempuan	BLU
6	Rika Handayani	Perempuan	BLU
7	Asmarani,S.Hum	Perempuan	BLU
8	Umi Kalsum, S.Hum	Perempuan	BLU
9	Gespin Yumeltra, S.Hum	Laki-laki	BLU
10	Diky Kurniadi,SE	Laki-laki	BLU

Tabel.3 Jumlah Tenaga Non Pustakawan

### 3.5 Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Raden Fatah

#### A. Jumlah Koleksi

Adapun jumlah keseluruhan koleksi yang dimiliki menurut media Perpustakaan UIN Raden Fatah sebanyak 15345 judul dengan 52161 eksemplar, keseluruhan koleksi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut<sup>56</sup>:

No	Jenis Koleksi	Jumlah Judul	Jumlah Eks
1	Buku	14851	46916
2	Skripsi	4215	4215
3	Tesis	180	180
4	Desertasi	43	47
5	Jurnal	13	313
6	Penelitian Dosen	214	352
7	Koleksi Melayu	34	128
8	VCD/Video disc/DVD	10	10

Tabel 4. Jumlah Koleksi

#### B. Jenis Koleksi

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

1. 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 subjek atau isi dari koleksi tersebut. DDC ini terdiri dari kelas 000 sampai kelas 900.
2. Koleksi islam adalah koleksi yang berkaitan dengan tema-tema keislaman. Pengolahan koleksi islam ini menggunakan sistem klasifikasi DDC versi Islam.

---

<sup>56</sup>Wawancara dengan Asmarani, S.Hum staff local content dan koleksi Tandon (Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang) pada tanggal 21 maret 2018

### 3.6 Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan

#### A. 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:

##### 1. Jam buka

- a. 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

- b. Pelayanan khusus pada hari Sabtu

Hari Sabtu : jam 08.30-15.00

Waktu Istirahat : jam 11.00-13.00

##### 2. Persyaratan Keanggotaan

- a. Mengisi formulir pendaftaran
- b. Menyerahkan pas foto terbaru 2 x 3 cm sebanyak 3 lembar
- c. Menunjukkan kartu mahasiswa (bagi mahasiswa) yang masih berlaku, dan menyerahkan photocopynya sebanyak 1 lembar

- d. Mengikuti bimbingan pemakai jasa perpustakaan khusus bagi mahasiswa baru

## **B. Tata Tertib Selama Berada di Ruang Perpustakaan**

### **1. 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

### **2. 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 etika mahasiswa UIN Raden Fatah.
3. 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.
4. 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 hilang.<sup>57</sup>

### **3.7 Layanan yang diberikan 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.

#### **A. Jenis-Jenis Layanan**

##### **1. Layanan Informasi dan Promosi**

Layanan informasi dan promosi terletak di lantai bawah, layanan ini meliputi layanan KTA. Syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan diatur sebagai berikut:

- a. 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
- b. Dosen dan Pegawai Universitas
  - a) Menunjukkan kartu identitas yang masih berlaku

---

<sup>57</sup> UPT Perpustakaan, *Pedoman Perpustakaan*, Palembang : Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang 2017/2018, h.7-9

- b) Menyerahkan pas photo terbaru berukuran 2 x 3 sebanyak 1 lembar

## 2. 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
- b. Layanan koleksi hasil penelitian meliputi, Ensiklopedi, Kamus, Buku Pegangan (Hand Book), Biografi, Geografi dan Sejarah, Direktori, Buku Tahunan/Almanak, Terbitan Pemerintah, Bibliografi, Indeks, Abstrak, Prosiding.

## 3. 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 meliputi, Jurnal ilmiah (elektronik dan tercetak), Majalah, Surat kabar

## 4. 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, pengembalian buku, pembuatan kartu anggota dan bebas pustaka

## 5. Layanan Lokal Konten dan Tandon

### a. Lokal konten

Lokal konten 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.

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

Tabel 5. Koleksi di Ruang local Konten dan Tandon

### b. Tendon

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 Instiusional Repository, baik dalam bentuk skripsi, tesis, disertasi, makalah dosen, laporan penelitian, jurnal maupun buku, dan berbagai bentuk karya ilmiah yang dihasilkan oleh sivitas akademika. Dalam hal pengelolaan Instiusional 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 Instiusional Repository dalam aplikasi ini, dapat menggunakan alamat <http://eprints.radenfatah.ac.id>. Kemudian pengguna 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 pengelompokkan atau kategori yang diinginkan seperti, subyek, devisi 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<sup>58</sup>.

---

<sup>58</sup>UPT Perpustakaan, *Pedoman Perpustakaan*, Palembang : UIN Raden Fatah Palembang 2017/2018, h.21-34

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu fasilitas yang dimiliki perguruan tinggi dengan tujuan untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Untuk mencapai Tri Dharma tersebut tentunya suatu Perpustakaan harus dituntun prima dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pelayanan perpustakaan dinilai Baik atau Tidak baik berdasarkan penilaian Pemustaka itu sendiri, penilaian tersebut dapat diberikan secara langsung oleh pemustaka ataupun melalui survey yang dilakukan oleh Pustakawan/pengelola Perpustakaan.

Dalam penelitian yang dilakukan, penulis telah menghimpun data yang diperoleh dari hasil Observasi dan Angket tentang Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah dilaksanakan serta mengetahui Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Pembahasan dilakukan dengan menyajikan data-data hasil penelitian yang telah direduksi dan dianalisis sesuai dengan rumus-rumus Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan disajikan dalam bentuk tabulasi yang disertai dengan narasi. Data yang dihasilkan berupa nilai akhir IKM yang diperoleh dari kuisioner/angket yang telah diisi oleh perwakilan Mahasiswa yang berkunjung di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, penilaian

dilakukan dengan acuan tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:<sup>59</sup>

NO	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	KURANG
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	CUKUP
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 6. Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

#### 4.1 Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

Kualitas pelayanan suatu perpustakaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pemustaka. Adanya layanan pada suatu perpustakaan akan memudahkan pengunjung perpustakaan atau Pemustaka mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan, hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap banyak atau sedikitnya pengunjung serta berpengaruh kepada penilaian Pemustaka terhadap perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian dari 14 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) data yang diperoleh penulis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dikategorikan baik. Penilaian mutu dapat dilihat pada perhitungan 14 unsur dan tabel 7 dan 8 di bawah ini :

U1 (Prosedur Pelayanan)	466/165	= 2,82 x 0,071	= 0,2005
U2 (Persyaratan Pelayanan)	476/165	= 2,88 x 0,071	= 0,2048
U3 (Kejelasan Petugas Pelayanan)	481/165	= 2,91 x 0,071	= 0,207
U4 (Kedisiplinan Petugas Pelayanan)	481/165	= 2,91 x 0,071	= 0,207
U5 (Tanggung Jawab Petugas Pelayanan)	494/165	= 2,99 x 0,071	= 0,2126
U6 (Kemampuan Petugas Pelayanan)	500/165	= 3,03 x 0,071	= 0,2152
U7 (Kecepatan Pelayanan)	444/165	= 2,69 x 0,071	= 0,1911
U8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan)	487/165	= 2,95 x 0,071	= 0,2096

<sup>59</sup>*Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi dan Pemerintah*, (Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negeri RI, 2004) h. 11

U9 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)	479/165	=2,90x 0,071	= 0,2061
U10 (Kewajaran Biaya Pelayanan)	464/165	= 2,81 x 0,071	= 0,1997
U11 (Kepastian Biaya Pelayanan)	450/165	= 2,72 x 0,071	= 0,1936
U12 (Kepastian Jadwal Pelayanan)	436/165	= 2,64 x 0,071	= 0,1876
U13 (Kenyamanan Lingkungan)	494/165	= 2,99x 0,071	= 0,2126
U14 (Keamanan Pelayanan)	522/165	= 3,16x0,071	= 0,2246
			= 2,64722 x 25
<b>TOTAL</b>			= 66,18

Tabel 7. Perhitungan 14 Unsur

NO	UNSUR	NILAI IKM PERUNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan	2,82	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	2,88	B	BAIK
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,91	B	BAIK
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,91	B	BAIK
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,99	B	BAIK
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,03	B	BAIK
7	Kecepatan pelayanan	2,69	B	BAIK
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,95	B	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,90	B	BAIK
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,81	B	BAIK
11	Kepastian biaya pelayanan	2,72	B	BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,64	B	BAIK
13	Kenyamanan lingkungan	2,99	B	BAIK
14	Keamanan pelayanan	3,16	B	BAIK

Tabel 8. Nilai IKM per Unsur Pelayanan, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

Kualitas layanan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan standar layanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar layanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan layanan yang baik. Menurut Wyckof dalam Tika Ayuningtyas bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan<sup>60</sup>.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yang mendapatkan penilaian tertinggi dari 14 Unsur pelayanan yang ditanyakan kepada Mahasiswa/Pemustaka adalah Keamanan Pelayanan mendapatkan penilaian IKM 3,16 dengan kategori Mutu Kinerja Unit pelayanan "BAIK". Menurut Hendrik Pukkristianto bahwa keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat atau mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan<sup>61</sup>.

Selain itu keamanan dari segi koleksi perpustakaan juga amat penting dalam melaksanakan pelayanan terhadap pengguna perpustakaan, menurut Akhmad Syaikh dan Sevri Andrian Ginting bahwa untuk mengurangi risiko tindakan penyalahgunaan koleksi perpustakaan, perlu diperhatikan tiga aspek,

---

<sup>60</sup>Tika Ayuningtyas, "Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun Study Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun" Jurnal, (Madiun: FISIP Universitas Air Langga, 2014), h, 5.

<sup>61</sup>Hendrik Pukkristianto, "Analisis indekskepuasan masyarakat Atas Layanan perpustakaan Di perpustakaan Umum Kota Kediri", Jurnal, (FISIP: Universitas Air Langga, 2015), h, 12.

yaitu: (1) keamanan fisik (physical security) perpustakaan, yang mencakup arsitektur, staf keamanan, dan perangkat keras, seperti perlindungan pada pintu dan jendela, (2) penggunaan teknologi keamanan seperti *barcode*, *radio frequency identification* (RFID), *microdots*, dan *closed circuit television* (CCTV) dan (3) kebijakan keamanan, prosedur, dan rencana<sup>62</sup>.

Selanjutnya penilaian Mahasiswa sebagai responden terhadap Kemampuan petugas pelayanan di urutan ke dua sebesar 3,03 dengan kategori Mutu Kinerja Unit pelayanan “BAIK”. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada pemustaka, berdasarkan nilai IKM yang diperoleh dari hasil penelitian pendapat mahasiswa menunjukkan bahwa Petugas di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang telah memiliki kemampuan dalam memberikan Pelayanan kepada Pemustaka yang berkunjung di perpustakaan tersebut, walaupun demikian kemampuan Pustakawan harus tetap ditingkatkan dengan mengikuti berbagai diklat di tingkat pendidikan. Menurut Lasa HS *dalam* Widaryono bahwa Pendidikan dan pelatihan merupakan kegiatan yang terprogram dalam waktu lama dan pendek dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian pustakawan terutama yang terkait dengan bidang tugasnya<sup>63</sup>.

---

<sup>62</sup>Akhmad Syaikh dan Sevri Andrian Ginting, “Keamanan Koleksi Perpustakaan”, Jurnal Perpustakaan Pertanian, (Bogor: Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian, 2011), h, 37.

<sup>63</sup>Widaryono, “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan-Pertanian Pembangunan (Smk-Pp) Negeri Kupang” Jurnal, (Kupang: Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang, 2014), h, 70.



Selanjutnya penilaian Mahasiswa sebagai responden terhadap Kenyamanan lingkungan Dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di urutan ketiga dengan nilai sebesar 2,99 dengan kategori Mutu Kinerja Unit pelayanan “BAIK”. Mahasiswa sebagai responden telah memberikan penilaian tersebut melalui pengisian quisioner/angket yang disiapkan oleh penulis. Penilaian Mahasiswa tersebut memperlihatkan bahwa di lingkungan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang mahasiswa merasa nyaman dalam menyelesaikan tugas kuliah maupun mengakses informasi yang mereka butuhkan, Kenyamanan ruangan perpustakaan juga sangat dibutuhkan untuk menunjang kegiatan membaca dan pencarian informasi yang dibutuhkan Pemustaka. Menurut Penny Ismiati Iskak dan Juznia Andriani bahwa Mahasiswa aktif mencari informasi untuk menyelesaikan tugas kuliah dalam waktu singkat, akibatnya layanan perpustakaan dalam dimensi mempengaruhi layanan dan kontrol informasi lebih diperlukan dibandingkan perpustakaan sebagai tempat<sup>64</sup>, namun dalam beberapa penelitian ilmu perpustakaan menunjukkan bahwa pengunjung juga memberi penilaian yang lebih tinggi dalam aspek kenyamanan lingkungan perpustakaan karena juga sangat berpengaruh terhadap minat pengunjung. Begitupun dengan Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Pada aspek Tanggung jawab petugas pelayanan mahasiswa menilai bahwa petugas UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah

---

<sup>64</sup>Penny Ismiati Iskak dan Juznia Andriani, “*Persepsi Pemustaka Terhadap Kenyamanan Ruangannya Perpustakaan Di Pusat Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian*”, Jurnal, (Bogor: Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian, 2014), h 33.

Palembang telah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan.

Pengelola perpustakaan maupun pustakawan dalam melakukan tugas memiliki wewenang dan tanggung jawab. Menurut Sulisty Basuki bahwa Berbagai tugas dalam perpustakaan dilakukan oleh banyak orang, namun sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Misalnya dalam koleksi referensi, ada pustakawan yang menerima pertanyaan, mencari jawaban, dan menelusuri informasi, namun tanggung jawab tetap pada pustakawan referensi. Bila pustakawan diberi tanggung jawab untuk melaksanakan tugas maka harus mempunyai wewenang untuk melakukan tindakan agar wewenang yang diberikan kepadanya dapat dijalankan dengan baik<sup>65</sup>.

Kemudian penilaian Mahasiswa pada aspek Keadilan mendapatkan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, ke empat aspek tersebut mendapatkan penilaian IKM 2,95, 2,91, 2,91 dan 2,90 kategori Mutu Kinerja Unit pelayanan "BAIK". Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan kesamarataan pemustaka dalam mendapatkan pelayanan oleh petugas UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Berdasarkan hasil penilaian IKM yang didapatkan dari Angket/Kuisisioner diketahui bahwa menurut pemustaka UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang telah adil dalam hal memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pemustaka di perpustakaan tersebut. Begitupun Kedisiplinan Menurut Hasibuan *dalam* Aldo Septama

---

<sup>65</sup> Sulisty Basuki, "Pengantar Ilmu Perpustakaan", (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 1994), h 279.

Putrabahwa disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan yang berlaku<sup>66</sup>. Mahasiswa sebagai responden menilai bahwa petugas UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang telah cukup disiplin dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka yang berkunjung petugas perpustakaan dianggap telah sopan dan ramah dalam melayani kebutuhan pengunjung, begitupun dalam hal kejelasan petugas pelayanan menurut mahasiswa sebagai responden petugas telah jelas dalam melayani kebutuhan pemustaka, kejelasan dalam arti adanya kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif. Menurut Ernawati Amalbahwa Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pemustaka adalah menyangkut faktor *reliability*. Petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, artinya dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, sopan dan mempunyai rasa memiliki serta bertanggungjawab terhadap apa yang menjadi tugasnya<sup>67</sup>.

Persyaratan Pelayanan mendapatkan penilaian IKM 2,88, Prosedur Pelayanan 2,82, Kewajaran biaya pelayanan 2,81 dan Kepastian biaya pelayanan 2,72 dengan kategori Mutu Kinerja Unit pelayanan “BAIK”. dengan memberikan persyaratan- persyaratan yang sesuai dan dapat diterima

---

<sup>66</sup>Aldo Septama Putra, “Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Riau”, Jurnal (Riau: FISIP Universitas Riau, 2010), h, 3.

<sup>67</sup>Ernawati Amal, “Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Sigi”, Jurnal Katalogis, (Tadulako: Pascasarjana Universitas Tadulako, 2016), Jurnal, Volume 4 Nomor 4, April 2016 hlm 62-73.

oleh pemustaka, serta telah melaksanakan prosedur pelayanan yang ada dengan baik.

Kebutuhan informasi mahasiswa berbeda-beda antara mahasiswa satu dengan mahasiswa lain, dalam hal memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber informasi karena perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang sangat terjangkau dikalangan mahasiswa, tidak memerlukan biaya yang besar untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Dalam hal biaya pelayanan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dinilai baik atau bisa dikatakan wajar oleh mahasiswa. Menurut Hendrik Pukkristianto Kewajaran biaya adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh Perpustakaan pada setiap unit pelayanan. Indikator kewajaran biaya pelayanan meliputi perpustakaan menetapkan biaya yang wajar pada pengguna untuk mendapatkan layanan, besarnya biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang ditetapkan secara tertulis, perpustakaan menetapkan biaya sesuai prosedur<sup>68</sup>.

Kewajaran biaya yang dikeluarkan oleh pemustaka untuk mendapatkan pelayanan dari perpustakaan dapat berarti bahwa perpustakaan telah ada kepastian dalam hal biaya pelayanan, yang dimaksud dengan kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian biaya yang dibayarkan oleh pengguna perpustakaan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh Perpustakaan. Menurut Hendrik Pukkristianto Indikator kepastian biaya ini meliputi biaya yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima, biaya

---

<sup>68</sup>Hendrik Pukkristianto, "Analisis indekskepuasan masyarakat Atas Layanan perpustakaan Diperpustakaan Umum Kota Kediri", Jurnal, (FISIP: Universitas Air Langga, 2015), h, 10.

yang dikeluarkan sesuai dengan yang ditetapkan secara tertulis atau sesuai prosedur<sup>69</sup>.

Unsur kecepatan pelayanan mendapatkan penilaian sebesar 2,69 dengan kategori mutu Kinerja Unit pelayanan “BAIK”, kecepatan pelayanan merupakan kesiapan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan, menurut Hendrik Pukkristianto kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Kecepatan yang dimaksud tidak hanya dalam pelayanan manual, tetapi juga penelusuran informasi secara otomatis dengan menggunakan sistem komputer. Sedangkan unsur kepastian jadwal pelayanan yang menjadi indikator pelayanan berdasarkan IKM mendapatkan penilaian yang paling rendah yaitu sebesar 2,64, namun masih dalam kategori mutu Kinerja Unit pelayanan “BAIK”. Sehingga dapat dikatakan bahwa petugas UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memiliki jadwal pasti dalam memberikan pelayanan pada pemustaka yang berkunjung di perpustakaan<sup>70</sup>.

Perpustakaan yang telah memberikan layanan prima kepada pengunjung akan mendapatkan aspek penilaian IKM dengan rata-rata 2 ke atas ada juga dengan 3 ke atas. Menurut Sutarno *dalam* Haning Tri Novianti, Lely Indah Mindarti, Hermintatik bahwa suatu kualitas layanan mencakup beberapa hal yaitu cepat, mudah dan dapat memberikan kepuasan

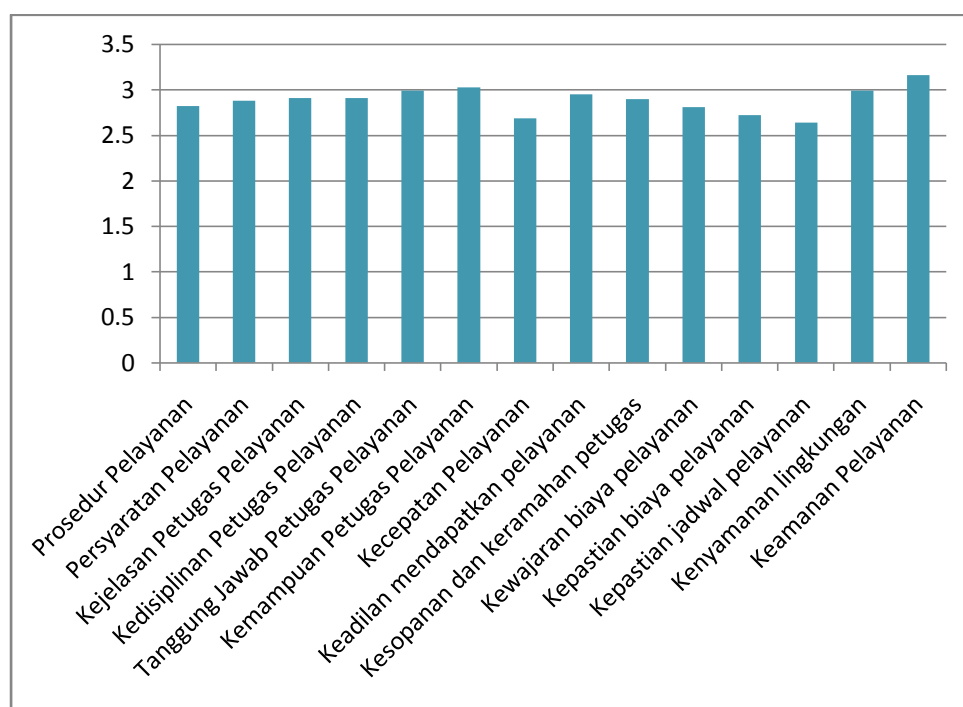
---

<sup>69</sup>Ibid, h 10.

<sup>70</sup> Ibid.

kepada pemustaka. Terdapat hubungan antarakualitas dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka yang semakin tinggi hal tersebut juga akan berdampak baik bagi kemajuan suatu perpustakaan<sup>71</sup>.

Hubungan antara unsur indikator pelayanan dengan penilaian IKM oleh responden dapat dilihat pada grafik 1. dibawah ini:



Grafik 1. Hubungan unsur indikator pelayanan dengan penilaian IKM

Dari grafik 1. Diatas dapat dilihat bahwa penilaian responden terhadap unsur pelayanan sebagai indikator penilaian IKM oleh mahasiswa sebagai responden dirata-ratakan berada di angka 2,88. Grafik diatas memperlihatkan penilaian mahasiswa sebagai responden dan pemustaka bahwa pelayanan

<sup>71</sup>Haning Tri Novianti, Lely indah Mindarti, Hermintatik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang", Jurnal, (Malang: Universitas Brawijaya, 2014), Vol. 3. No. 5.

yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang baik dan stabil tidak mengalami penurunan pada salah satu unsur pelayanan.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap petugas yang profesional, prosedur atau tata cara yang mudah serta suasana perpustakaan yang menyenangkan. Segi kuantitas pelayanan meliputi jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna. Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan mempunyai pengguna tersendiri yang membutuhkan layanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi perilakunya terhadap produk yang disediakan oleh perpustakaan. Kualitas pelayanan selalu diperhatikan dan dirasakan oleh pengguna, sehingga menimbulkan suatu sikap tertentu dari pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi pengguna ini harus diketahui oleh perpustakaan untuk bahan dasar evaluasi terhadap fasilitas dan pelayanan yang dilakukan<sup>72</sup>.

Pada dasarnya, kepuasan/ketidakpuasan pelayanan pengguna perpustakaan (pemustaka) merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan demikian kepuasan pelayanan pemustaka berarti sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Seperti ditunjukkan ketepatan waktu pelayanan, kemudahan mendapatkan buku yang diinginkan dan denda yang wajar sehingga pemustaka yang mendapat pelayanan tidak kecewa. Bambang Purwanggono *dkk* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma

---

<sup>72</sup>Abdul Karim Batubara, "Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan", Jurnal Iqrah, (Medan: UIN SU, 2008.), h, 10-11.

kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Agar kepuasan terpenuhi tentunya kinerja pemberi layanan dalam hal ini petugas perpustakaan selalu di tuntut prima dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan atau pemustaka.

Penilaian IKM secara keseluruhan atas pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dapat dilihat pada tabel

9. dibawah ini:

NO	UNSUR	NILAI IKM PERUNSUR PELAYANAN	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
1	Prosedur Pelayanan	2,82	0,071	0,2005
2	Persyaratan Pelayanan	2,88	0,071	0,2048
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,91	0,071	0,207
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,91	0,071	0,207
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,99	0,071	0,2126
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,03	0,071	0,2152
7	Kecepatan pelayanan	2,69	0,071	0,1911
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,95	0,071	0,2096
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,90	0,071	0,2061
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,81	0,071	0,1997
11	Kepastian biaya pelayanan	2,72	0,071	0,1936
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,64	0,071	0,1876
13	Kenyamanan lingkungan	2,99	0,071	0,2126
14	Keamanan pelayanan	3,16	0,071	0,2246
				2,64722
<b>NILAI IKM KONVERSI</b>				<b>66,18</b>

Tabel 9. Nilai IKM Konversi Pelayanan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang



Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil penilaian IKM setelah dikonversi dengan nilai pinimbang yang telah ditentukan berdasarkan ketetapan KEPMENPAN NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan total sebesar 66,18, berdasarkan KEPMENPAN tersebut penilaian mahasiswa sebagai responden kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, Kinerja Unit Pelayanan dikategorikan Baik dan Mutu pelayanan mendapatkan nilai B.

Pelayanan yang telah diberika suatu perpustakaan berhasil atau tidak bukanlah menjadi tolak ukur yang utama, sebab yang penting adalah bagaimana dapat menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan Mahasiswa atau pemustaka. Mahasiswa atau pemustakalah yang langsung merasakan kepuasan atau ketidakpuasan dari pelayanan yang telah diterimanya. Menurut Eko Hasto Nugroho bahwa kepuasan masyarakat sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka akan suatu produk atau jasa. Penyelenggara pelayanan publik perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut, antara lain yaitu kebutuhan dan harapan konsumen, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari konsumen lain serta sosialisasi dan komunikasi efektif<sup>73</sup>.

Menurut Cook., dkk *dalam* Tika Ayuningtyas menyatakan bahwa perpustakaan yang memiliki kualitas layanan yang baik adalah perpustakaan yang dapat dijadikan tempat berbagai aktifitas dari semua kalangan (*utilitarian space*). Perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau simbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting (*symbol*). Selain itu

---

<sup>73</sup>Eko Hasto Nugroho, "Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta", Tesis, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2018), h, 293.

perpustakaan juga merupakan tempat yang nyaman, aman dan tenang sehingga memberikan inspirasi dan ide-ide kepada pemustaka (*refuge*)<sup>74</sup>.

Keberadaan suatu perpustakaan ditengah masyarakat merupakan harapan baru untuk membawa perubahan dalam menyampaikan informasi yang telah ada dan terbaru sehingga dapat menambah pengetahuan, khususnya bagi yang membutuhkan. Eksistensi perpustakaan muncul karena kebutuhan masyarakat serta diperlukan oleh masyarakat, maka sudah selayaknya perpustakaan memberikan jasa untuk masyarakat, khususnya masyarakat pengguna.

Menurut H. Ideham dan Rasyid bahwa diantara prinsip-prinsip kepastakaan menyebutkan bahwa perpustakaan diciptakan oleh masyarakat, dan informasi dari masyarakat dengan tujuan utama melayani kepentingan masyarakat/pemakai perpustakaan dan harus dimanfaatkan dengan baik serta semaksimal mungkin dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh pengguna. Dalam hal jasa untuk perpustakaan dan pengguna berada pada tempat yang saling berhubungan. Disatu pihak perpustakaan dengan kesiapan bahan pustakanya, sedangkan dipihak pengguna mengharap adanya informasi yang dapat digunakan sebanyak-banyaknya. Kebutuhan bahan pustaka umumnya dapat terpenuhi melalui perpustakaan, pengguna tak

---

<sup>74</sup>Tika Ayuningtyas, "Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun Study Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun" Jurnal, (Madiun: FISIP Universitas Air Langga, 2014), h, 7.

mungkin akan dapat memenuhi segala informasi yang dibutuhkan, terkecuali melalui perpustakaan<sup>75</sup>.

Perpustakaan sebagai penyedia jasa dituntut harus memberikan layanan prima kepada pengguna. Dalam hal memberikan layanan pustakawan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan memaksimalkan pelayanan yang diberikan pada pengguna perpustakaan. Menurut Nyoman Oka Dharmadkk, bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pemustaka sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pengguna perpustakaan yang dilihat dari aspek bukti langsung, kehandalan, cepat tanggap, kepastian dan empati petugas yang memberikan layanan secara umum besarnya korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dengan katagori sangat kuat artinya bahwa pustakawan dalam memberikan layanan saling berkaitan satu sama lain<sup>76</sup>.

#### **4.2 Faktor-faktor apa yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang**

Kualitas layanan prima yang diberikan petugas perpustakaan sangat penting agar pemustaka setelah meninggalkan perpustakaan memberikan kesan yang baik terhadap perpustakaan yang dikunjunginya. Menurut Lasa HS kualitas layanan perpustakaan dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya:

---

<sup>75</sup> H. Ideham dan Rasyidi, "*Layanan jasa pengguna perpustakaan balai penelitian pertanian lahan rawa*", Jurnal, Prosiding Temu Teknis Nasional Tenaga Fungsional Pertanian (Pusat Penelitian dan pengembangan peternakan: Banjar Baru, 2004) h, 252.

<sup>76</sup> Nyoman Oka Dharma dkk, "*Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunanya*", Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, (Universitas Pendidikan Ganesha: Denpasar, 2013) ISSN: 2303-2898.

- a. *Maujud/Tangibles* adalah bentuk fasilitas, yang dapat dilihat, didengar, dan dirasakan menyenangkan pemakai.
- b. *Daya tanggap/Responsiveness* adalah kemampuan untuk segera membantu pemakai dengan segera memberikan jasa yang cepat, tepat, mudah dan ketanggapan.
- c. *Keandalan/Reability* adalah kemampuan untuk memberikan jasa informasi yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- d. *Jaminan keamanan/Assurance* adalah jaminan keamanan atau bebas dari resiko pemanfaatan koleksi bagi pemakai, baik resiko hukum ataupun resiko ideologis.
- e. *Keyakinan/Confident* adalah yakni pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan tenaga perpustakaan yang dapat menyakinkan calon pemakai.
- f. *Koleksi yang memadai* merupakan koleksi yang tersedia diperpustakaan yang bervariasi dan sesuai kebutuhan pengunjung yang dapat menarik minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.
- g. *Kemudahan perosedur pemanfaatan* merupakan prosedur pelayanan kepada pemustaka yang tidak mempersulit pemustaka untuk mendapatkan informasi yang banyak di perpustakaan.
- h. *Gedung dan tata ruang yang mempengaruhi* minta pengunjung untuk datang berkunjung ke suatu perpustakaan<sup>77</sup>.

---

<sup>77</sup>Lasa HS. "*Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*", (Yogyakarta: UGM Press10, 1994), h, 4-5.

Pelayanan yang baik diberikan oleh pustakawan dapat memberikan persepsi atau penilaian tersendiri terhadap perpustakaan yang merupakan pemberi layanan jasa. Menurut Wykocft dalam Marshano Senen bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk<sup>78</sup>.

Perpustakaan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan merupakan media sebagai peningkatan kecerdasan kehidupan bangsa. Menurut Lasa Hs sangatlah penting dalam meningkatkan pelayanan manual yang diberikan melalui kerja sama petugas yang memberikan pelayanan oleh sebab itu peningkatan ilmu pengetahuan, keahlian, keterampilan petugas pemberi layanan juga sangat penting ditingkatkan demi mencapai kecerdasan bangsa seperti yang diharapkan bersama<sup>79</sup>.

Menurut pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pelayanan yang di laksanakan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang sudah di katakan “BAIK” menurut penilaian 14 unsur IKM. Tapi ada juga faktor-

---

<sup>78</sup>Marshano Senen, “Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara”, e-journalActa Diurna Volume IV. No.5 (BPAD: Sulawesi Utara, 2015), h 3.

<sup>79</sup>Lasa HS. “Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan”, (Yogyakarta: UGM Press10, 1994), h, 6.

faktor yang perlu di perbaiki, faktor-faktor yang perlu di perbaiki ialah kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan kedua unsur tersebut di katakan sudah baik tetapi di antara 14 unsur kedua unsur tersebut penilaiannya paling rendah.

Dalam wawancara dengan ibu Nurmalina, S.Ag,SS.M.Hum Kepala Perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang pada tanggal 29 agustus 2018, Pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang sudah telaksanan dengan baik, tapi adapun faktor-faktor yang masih perlu di perbaiki ialah kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Adapun wawancara dengan ibu Nurmalina mengenai faktor-faktor yang perlu di perbaiki iaiah sebagai berikut:

“masalahannya pemustaka masih berada di dalam perpustakaan untuk mencari buku dan informasi yang dibutuhkannya disaat jam istirahat. Maka faktor yang perlu di perbaiki adalah menambahnya jam di saat jam istirahat untuk pengujung yang mencari buku atau informasi yang di butuhkannya. Tetapi tidak melayanin peminjaman dan pengembalian buku.tentang kecepatan pelayanan, kecepatan pelayanan sudah terotomasi yang terhubung ke jaringan internet. Jadi kecepatan pelayanan tergantung kepada kekuatan internet itu. Namun lambatnya jaringan internet di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang menyebabkan lambatnya melayanin pemustaka dalam mencari informasi,peminjaman dan pengembalian buku. Maka faktor yang perlu di perbaikin adalah dengan menambahkan jaringan internet.”<sup>80</sup>

Meningkatkan kualitas layanan pada perpustakaan sangatlah penting untuk itu perlu mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki.

---

<sup>80</sup> Wawancara Pribadi dengan ibu Nurmalina, S.Ag,SS.M.Hum Kepala Perpustakaan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, Palembang, 29 Agustus 2018

Berdasarkan evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, kinerja unit setiap unsur yang dievaluasi dikategorikan “Baik”, namun ada 2 unsur yang mendapatkan penilaian terendah yaitu pada unsur kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan. Menurut Hendrik Pukkristianto Indikator kepastian jadwal meliputi jam buka dan tutup layanan perpustakaan sesuai dengan waktu yang ditentukan, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan, semua pengguna mendapatkan pelayanan pada jam dan hari yang ditetapkan<sup>81</sup>.

Sedangkan Indikator kecepatan pelayanan meliputi petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, pengguna tidak menunggu lama dalam antrian layanan, kecepatan layanan petugas menunjukkan profesionalitas dan kecakapan petugas, penelusuran dokumen/koleksi perpustakaan dengan cepat dan tepat (OPAC)<sup>82</sup>. Dalam proses memberikan pelayanan kepada pemustaka, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dituntut harus cepat dan tepat dalam melaksanakan indikator-indikator yang telah disebutkan di atas untuk mendapatkan penilaian yang lebih baik lagi dari pemustaka dalam hal kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan.

---

<sup>81</sup>Hendrik Pukkristianto, “Analisis indekskepuasan masyarakat Atas Layanan perpustakaan Dipertustakaan Umum Kota Kediri”, Jurnal, (FISIP: Universitas Air Langga, 2015), h, 12.

<sup>82</sup>Ibid, h, 12.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis angket/kuisisioner dan penelitian yang dilakukan penulis tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Perpustakaan Uin Raden Fatah Palembang, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum Kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berdasarkan penilaian IKM dari angket yang diisi oleh Mahasiswa/Pemustaka melalui kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi bernilai sebesar 66,18, kategori kinerja unit pelayanan baik dengan mutu penilaian B.
2. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berdasarkan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan penulis adalah pada unsur pelayanan kecepatan pelayanan dengan nilai IKM 2,69 dan kepastian jadwal pelayanan dengan nilai IKM 2,64, kedua unsur tersebut masuk dalam kategori BAIK tapi di dalam 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kedua unsur tersebut paling rendah penilainya



## 5.2 Saran

Adapun saran penulis dalam penelitian ini dan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik penulis adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi mengenai kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan agar pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
2. Selain itu, untuk pustakawan dituntut dapat meningkatkan kinerja dan kompetensi, ilmu pengetahuan lebih sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima guna memenuhi kepuasan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amal, Ernawati. "Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kabupaten Sigi". *Jurnal Katalogis*. Tadulako: Pascasarjana Universitas Tadulako, 2016. 4:4. 2016.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Yogyakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Ayunintyas, Tika. "Kualitas Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Madiun Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Dengan Menggunakan LIBQUAL Di Perpustakaan Umum Kota Madiun". *Jurnal*. Madiun: Universitas Airlangga, 2014.
- Basuki, Sulisty. "Pengantar Ilmu Perpustakaan 2". Banten: Universitas Terbuka, 2009.
- Basuki, Sulisty. "Pengantar Ilmu Perpustakaan", Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1994.
- Batubara, Abdul Karim. "Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan", *Jurnal Iqrah*. Medan: UIN SU. 2008.
- Berawi, Imran. "Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi". Medan: UIN-SU. VI: I. 2002.
- Chandra, Ni Made. S.W. "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan". *Jurnal*. FISIP: Universitas Udayana. 2015.
- Dharma, Nyoman Oka dkk, "Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunanya". *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Denpasar: Universitas Pendidikan Ganesha. ISSN: 2303-289. 2013.
- Faelan, Riza, *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Perpustakaan Prov. Kaltim, "eJournal"*. Kalimantan Timur: Administrasi Negara. I:1. diakses pada [ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id). 2013.
- Ideham, H. dan Rasyidi, "Layanan jasa pengguna perpustakaan balai penelitian pertanian lahan rawa". *Jurnal Prosiding Temu Teknis Nasional Tenaga Fungsional Pertanian*. Banjar Baru: Pusat Penelitian dan pengembangan peternakan. 2004

- Iskak, Penny Ismiati dan Andriani, Juznia “*Persepsi Pemustaka Terhadap Kenyamanan Ruangan Perpustakaan Di Pusat Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian*.”Jurnal.Bogor: Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. 2014.
- Islamy,Muhammad Abdillah.“*Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>*”. Jurnal Edulib. Bandung: IT4B. 2016.
- Herlina.“*Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*”. Palembang: Noerfikri Offset. 2014.
- H.S. Lasa. “*Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*”.Yogyakarta: UGM Press10. 1994.
- Kasmir.“*Etika Customer Service*”. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2005.
- Mardiastuti, Aprilia. “*Evaluasi kualitas layanan public melalui kajian indeks kepuasan masyarakat perpustakaan UGM*”.Skripsi.Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga. 2014. diakses pada Oktober 2016, <https://jurnal.ugm.ac.id>
- Novianti, Haning Tri dkk.“*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang*”, Jurnal. Malang: Universitas Brawijaya. 3:5. 2014
- Nurasiah dan Priadi, Dwi Budi. “*Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Mempawah*”. Jurnal STIE. Pontianak: STIE. 2010.
- Nugroho, Eko Hasto. “*Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta*”.Tesis. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. 2018.
- Nurohman, Aris. “*Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*”. Ejournal.Jawa Tengah :IAIN Purwokerto. IV: II. 2016.
- Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi dan Pemerintah*.Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI. 2004.
- Pukkristianto, Hendrik. “*Analisis indekskepuasan masyarakat Atas Layanan perpustakaanDiperpustakaan Umum Kota Kediri*”.Jurnal. FISIP: Universitas Air Langga. 2015.

- Putra, Aldo Septama “*Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Riau*”. Jurnal. Riau: FISIP Universitas Riau. 2010.
- Rahayuningsih, F. “*Pengelolaan Perpustakaan*”Jogjakarta: Graha Ilmu. 2007.
- Rahma, Elva dan Makmur, Testian.“*Kebijakan Sumber Informasi Perpustakaan, Teori Dan Aplikasi*”. Yogyakarta: Grama Ilmu. 2015.
- Rodin, Rhoni. “*Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup*”.Jurnal. Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Universitas Indonesia. 2006.
- Saleh, Abdul Rahman dan Sari, Rita Komala.“*Managemen Perpustakaan*”. Jakarta: Universitas Terbuka. 2012.
- Samosir,Zurni Zahara.“*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU*”. Jurnal. Sumatera Utara: Departemen Studi Perpustakaan dan Informasi. I:1diakses pada Oktober 2016, [repository.usu.ac.id/bitstream](http://repository.usu.ac.id/bitstream). 2005.
- Senen, Marshano “*Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara*”. e-journalActa Diurna. V:5. Sulawesi Utara: BPAD. 2015.
- Sinaga, Saroha. “*Pelayanan Perpustakaan Terlalu Borokratis*” diakses pada [www.kr.co.id](http://www.kr.co.id) tanggal 03 Oktober 2016.
- Sinambela, Lijan Poltak Dkk. “*Reformasi Pelayanan Publik*”.Jakarta: Bumi Askara, 2014.
- Sugiyono. “*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. “*Metode Penelitian Managemen*”. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. “*Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Syaikhu, Akhmad dan Andrian, Sevri Ginting. ”*Keamanan Koleksi Perpustakaan*”, Jurnal Perpustakaan Pertanian. Bogor: Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. 2011.
- UPT Perpustakaan. “*Pedoman Perpustakaan*”. Palembang : Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. 2017/2018.

Wawancara dengan ibu Nurmalina, S.Ag,SS.M.Hum Kepala Perpustakaan (Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang), pada tanggal 29 agustus 2018.

Wawancara dengan Asmarani, S.Hum staff local content dan koleksi Tandon (Di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang) pada tanggal 21 maret 2018.

Website Resmi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.<http://radenfatah.ac.id> Diakses pada 28 agustus 2018.

Widaryono. *“Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasidi Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan-Pertanian Pembangunan (Smk-Pp) Negeri Kupang”*. Jurnal. Kupang: Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang. 2014.

Yunus. *“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Timur Tahun 2009”*. Jurnal Media Pustaka. Jawa Timur: Media Pustaka. XVII:3-4. 2010.

## **BIODATA PENULIS**



Intan Annezah Alpionita lahir di Palembang 02 Juli 1991 Anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan bapak A.Kiplan dan ibu Nurhayati, Alamat jln HM.Ryacudu Kelurahan 8 ulu lorong sabar rt 31 rw 005 no. 1431 Kecamatan Jakabaring. Pekerjaan ayah Buruh Harian ibu , ibu rumah tangga. Pendidikan yang sudah di tempuh SD Negeri 123 Palembang LULUS (2003), SMP Sriguna Palembang LULUS (2006), SMK Negeri 1 Palembang Jurusan Penjualan LULUS (2009) dan UIN Raden Fatah Palembang Fakultas Adab dan Humaniora Program Studi Ilmu Perpustakaan LULUS (2018) dengan Judul Skripsi “Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.



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

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. : (0711) 353480 website : www.radenfatah.ac.id

Nomor : B-<sup>2020</sup>/Un.09/IV.1/PP.01/12/2017 Kepada  
Lampiran : 1 (satu) berkas Yth. Kepala UPT. Perpustakaan  
Perihal : Mohon izin Penelitian 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 kepada mahasiswa kami di sekolah sbb:

No	Nama/NIM	Jurusan/ Prodi	Tempat Penelitian	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Intan Annezah Alvionita 1544400037	Ilmu Perpustakaan	UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi  
Lama pengambilan data : Tgl, 11 Desember 2017 – 11 Maret 2018

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

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

Atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 11 Desember 2017



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





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

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. : (0711) 353480 website : www.radenfatah.ac.id

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

NOMOR : B-799 /Un.09/IV.2/PP.01/05/2017

Tentang

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

**MENIMBANG**

1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga Ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan *a.n. Intan Annezah Alvionita*, tanggal, 16 Mei 2017

**MENGINGAT :**

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

**MEMUTUSKAN**

**MENETAPKAN:**

Pertama

: Menunjuk Saudara:

N A M A	NIP	Sebagai
Dr. Yazwardi, M.Ag.	19710101 200003 1 006	Pembimbing I
Nurmalina, S.Ag., S.S M.Hum	19700705 200003 2 008	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 : Intan Annezah Alvionita

N I M : 1544400037

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi :

"Evaluasi Kualitas Pelayanan Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang"

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT 19 Mei 2017 s/d 19 Mei 2018

Kedua

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

Ketiga

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

Palembang, 19 Mei 2017  
  
Dr. Nor Huda, M.Ag., MA  
NIP 19701114 200003 1 002

Tembusan

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





**Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang**  
**Fakultas Adab Dan Humaniora**

*Jln. Prof. KH Zaenal Abidin Fikri KM 3,5*

*Telp. (0711) 353480, Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>, Email: [adab@radenfatah.ac.id](mailto:adab@radenfatah.ac.id)*

**TRANSKRIP NILAI SEMENTARA**

NAMA : **INTAN ANNEZAH ALVIONITA**  
 TEMPAT, TANGGAL LAHIR : **palembang, 02 JULI 1991**  
 NIM : **1544400037**  
 PROGRAM STUDI : **Ilmu Perpustakaan**  
 TANGGAL LULUS :  
 NOMOR IJAZAH :

Noe.	Kode MK	Nama Mata Kuliah	SKS	Nilai	Bobot	Mutu
1	FAH1132	ULUMUL QURAN	2	A	4.00	8
2	FAH1142	FIQH DAN USHUL FIQH	2	B	3.00	6
3	FAH1152	ULUMUL HADITS	2	B	3.00	6
4	FAH2162	ILMU KALAM	2	B	3.00	6
5	FAH2172	METODOLOGI STUDI ISLAM	2	B	3.00	6
6	FAH2182	TAFSIR DAN HADITS	2	A	4.00	8
7	FAH2192	SEJARAH PERADABAN ISLAM	2	C	2.00	4
8	FAH3202	IBADAH KEMASYARAKATAN	2	B	3.00	6
9	FAH3212	AKHLAK TASAWUF	2	C	2.00	4
10	FAH5222	METODOLOGI PENELITIAN (PERPUST DAN INFO)	2	B	3.00	6
11	FAH6232	FILOLOGI	2	B	3.00	6
12	FAH6242	STATISTIK	2	B	3.00	6
13	FAH7252	PEMBEKALAN KKN	2	B	3.00	6
14	MBB2484	KULIAH KERJA NYATA (KKN)	2	A	4.00	8
15	PUS 7622	SEJ.KEPUSTAKAWANAN ISLAM	2	B	3.00	6
16	PUS 7652	LITERASI INFORMASI	2	B	3.00	6
17	PUS2262	KOMPUTER DAN PENGELOLAAN DATA	2	C	2.00	4
18	PUS2272	PENG.ILMU PERPUSTAKAAN	2	B	3.00	6
19	PUS2282	DASAR-DASAR ORGANISASI INFORMASI	2	B	3.00	6
20	PUS2292	PENGANTAR ILMU KEARSIPAN	2	B	3.00	6
21	PUS3302	KOMUNIKASI UNTUK PERPUSTAKAAN	2	B	3.00	6
22	PUS3312	PENGELOLAAN ARSIP VITAL	2	C	2.00	4
23	PUS3322	DASAR-DASAR KATALOGISASI & KLASIFIKASI	2	A	4.00	8
24	PUS3332	BAHAN RUJUKAN UMUM DAN KHUSUS	2	A	4.00	8
25	PUS3342	PENDIDIKAN PEMAKAI	2	A	4.00	8
26	PUS3352	PEMBINAAN DAN PENGEMBANGAN KOLEKSI	2	C	2.00	4
27	PUS3362	APLIKASI TEKNOLOGI INFORMASI	2	B	3.00	6
28	PUS3692	ENGLISH FOR LIBRARIAN	2	A	4.00	8
29	PUS4372	MANAJEMEN PERPUSTAKAAN	2	B	3.00	6
30	PUS4382	PELESTARIAN KOLEKSI PERPUSTAKAAN	2	B	3.00	6
31	PUS4394	KLASIFIKASI UMUM	4	B	3.00	12
32	PUS4402	KEPUSTAKAWANAN	2	A	4.00	8
33	PUS4412	PENGGATALOGAN BUKU DAN NON BUKU	2	A	4.00	8
34	PUS4422	TERBITAN BERSERI	2	B	3.00	6
35	PUS4432	PENGELOLAAN PERPUS UMUM & KHUSUS	2	A	4.00	8
36	PUS4442	TEKNOLOGI MULTI MEDIA	2	B	3.00	6
37	PUS5452	KLASIFIKASI ISLAM	2	A	4.00	8
38	PUS5462	BIBLIOMETRIK	2	A	4.00	8
39	PUS5472	SISTEM SIMPAN DAN TEMU KEMBALI INFO	2	B	3.00	6
40	PUS5482	KOSA KATA INDEKS	2	B	3.00	6
41	PUS5492	AUTOMASI PERPUSTAKAAN	2	A	4.00	8
42	PUS5502	SISTEM MANAJEMEN ARSIP ELEKTRONIK	2	A	4.00	8
43	PUS5512	PENGE. PERPUS. LEMBAGA PEND	2	B	3.00	6
44	PUS5522	SISTEM JARINGAN INFORMASI	2	C	2.00	4
45	PUS5532	MANAJEMEN PANGKALAN DATA	2	A	4.00	8
46	PUS5542	SARANA PENELUSURAN INFO	2	B	3.00	6
47	PUS5552	PENERBITAN GRAFIS DAN ELEKTRONIK	2	A	4.00	8
48	PUS5562	PENGELOLAAN LEMBAGA KEARSIPAN	2	B	3.00	6
49	PUS5572	PENGEMASAN INFORMASI	2	A	4.00	8
50	PUS5582	PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN DIGITAL	2	A	4.00	8
51	PUS5592	PENGOLAHAN ARSIP BERBASIS OTOMASI	2	A	4.00	8

**Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang**  
**Fakultas Adab Dan Humaniora**

*Jln. Prof. KH Zaenal Abidin Fikri KM 3,5*

*Telp. (0711) 353480, Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>, Email: [adab@radenfatah.ac.id](mailto:adab@radenfatah.ac.id)*

52	PUS6602	PROMOSI DAN PEMASARAN JASA INFORMASI	2	B	3.00	6
53	PUS6612	MANAJEMEN RECORD	2	B	3.00	6
54	PUS7632	PSIKOLOGI PERPUSTAKAAN	2	B	3.00	6
55	PUS7642	BAHASA ARAB MELAYU	2	B	3.00	6
56	PUS7662	PPL	2	A	4.00	8
57	PUS7672	SEMINAR PROPOSAL	2	B	3.00	6
58	PUS7702	JURNALISTIK	2	A	4.00	8
59	PUS8682	ASPEK HUKUM DALAM INFORMASI	2	A	4.00	8
60	UIN 2072	ISLAM DAN ILMU PENGETAHUAN	2	A	4.00	8
61	UIN1012	STUDI KEISLAMAN	2	A	4.00	8
62	UIN1022	PANCASILA	2	B	3.00	6
63	UIN1042	BAHASA INDONESIA	2	B	3.00	6
64	UIN1052	BAHASA ARAB	2	B	3.00	6
65	UIN1062	BAHASA INGGRIS	2	B	3.00	6
66	UIN1082	KEWIRAUSAHAAN (BID. INFO)	2	A	4.00	8
67	UIN1092	FILSAFAT UMUM	2	B	3.00	6
68	UIN1102	IAD/IBD/ISD	2	B	3.00	6
69	UIN2032	KEWARGANEGARAAN	2	B	3.00	6
70	UIN8114	KULIAH KERJA NYATA (KKN)	2	A	4.00	8
<b>JUMLAH:</b>			<b>142</b>			<b>466</b>

Nama : INTAN ANNEZAH ALVICIONITA  
 NIM : 1544400037  
 Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3.28  
 Predikat Kelulusan :





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

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 Telp. : (0711) 353480 website : www.radenfatah.ar.id

**SURAT KETERANGAN LULUS BTA DAN TAHFIDZ AL-QURAN**

Nomor : 179/LAB-FA/BTA&TQ/V/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Abdurrasyid, M.Ag  
NIP : 19670222 1994031003  
Jabatan : Kepala Laboratorium Fakultas Adab dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya Bahwa :

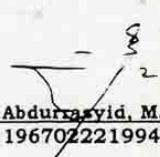
Nama : INTAN ANNEZAH ALVIONITA  
NIM : 1544400037  
Jur/Konsentrasi : ILMU PERPUSTAKAAN

Telah mengikuti bimbingan BTA dan menghafal surah serta ayat-ayat Pilihan sebagai berikut :

No	Nama Surah	Ayat
1.	Al-Kautsar	1-3
2.	Al-Humazah	1-9
3.	Al-Mu'minun	1-11
4.	Al-Mujadalah	9-11
5.	Al-Ghasyiah	1-26
6.	Al-Baqarah	225
7.	Al-Baqarah	284-286
8.	Adh-Dhuha	1-11
9.	Al-Bayyinah	1-8
10.	Asy-Syams	1-15
11.	Al-Kahfi	:C7-110
12.	An-Nur	35
13.	Al-Fath	29
14.	Al-Jumu'ah	9-11
15.	Al-Hasyr	18-21

Dengan Predikat : **Baik,**  
Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang 25 MEI 2018  
Kepala Laboratorium

  
**Drs. Abdurrasyid, M.Ag**  
NIP. 196702221994031 003





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

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

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN**

NAMA : INTAN ANNEZAH ALYONITA  
NIM : 1544400037  
PEMBIMBING I : Dr. YAZWARDI, M. Ag.  
JUDUL SKRIPSI : EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI KAJIAN INDEKS  
KEPUASAN HASTABERAKAT (IKM) DI UPT PERPUSTAKAAN  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

No.	Hari/ Tanggal	Permasalahan	Paraf
1.	28 / 12 / 2017	Metode IKM memang benar, Tapi Metode Menurut Penulis	
2.	18 / 2 / 18	- Foto Sub I & revisi ke sub II. - Angket yang akan maupun di foto	
3.	25 / 2 / 18	- Aneka ditambah kelas & tabung dan pelayanan publik - Perbaikan ke layanan → jasa - Layanan Masyarakat - Foto slide presentasi	
4.	16 / 7 / 18	- Foto Revisi & Slip U - diupload menggunakan	








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

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

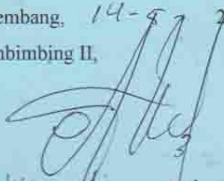
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN**

NAMA : INTAN ANNEZAH ALYONITA  
NIM : 1544400037  
PEMBIMBING II : NURMALINA M. HUM  
JUDUL SKRIPSI : EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI KASIAN INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH  
PALEMBANG

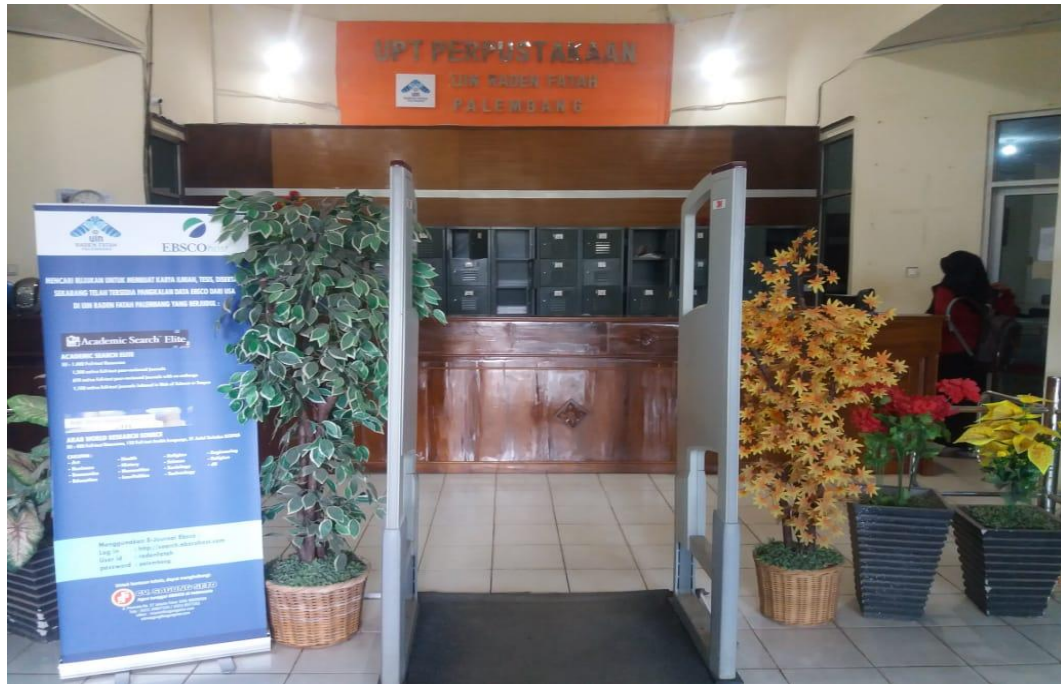
No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	30/5 - 2017	Perbaiki lagi simbol kalimat, spasi, abjad dan tpi dari pendahuluan.	
2	13/6 - 2017	Latar belakang masalah diperluas lagi	
3	31/7 - 2017	~selain baca skripsi yg dibahas dg penelitian sebelumnya - sebutkan sampel dan jumlahnya ?	
4	10/10 - 2017	- Dasar Pemilihan Sampel - Lemput Bab II	
5	27/11 - 2017	Perbaiki lagi Bab II	
6	5/12 - 2017	Referensi kurang / Lagava prima ditambah ke di Bab II.	
7	28/12 - 2017	Form IKM diperjelas lagi	

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
8	13-2-2017	Lampir Bab III	
9	21-3-2018	Lampir Bab IV	
10	17-3-2018	Perbaiki redaksi di Bab IV Lampir Bab V	
11	24-4-2018	Perbaiki kesimpulan Buat abstrak	
12	14-5-2018	Siap diuji	

Palembang, 14-5-2018  
Pembimbing II,

  
Nurmalina, S.Ag, SS. M. Hum  
NIP. 19700703.200003.2008

**PELAYANAN SIRKULASI PENGEMBALIAN, PERPANJANG,  
LAYANAN BEBAS PUSTAKA PEMBUATAN KTA DAN  
PENDIDIKAN PEMAKAI**



**PELAYANAN SIRKULASI PEMINJAMAN**



## **PELAYANAN REFERENSI**



## **PELAYANAN LOKAL KONTEN DAN TANDON**





**NAMA-NAMA YANG MENGISI ANGKET/KUISIONER**

No	Nama	Semester	Jurusan	Fakultas
1	Siti Fatimah	2	Syariah dan Hukum (AS)	syariah dan Hukum
2	Pitri Yani	2	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin
3	Pipin	2	Manajemen Dakwah	Dakwah dan Komunikasi
4	Septi Elinda	6	Ilmu Politik	Fisip
5	Ria	6	Ilmu Politik	Fisip
6	Indra	4	Ilmu Politik	Fisip
7	M.R.Ihram Pratama	4	Ilmu Politik	Fisip
8	Subeni	4	Syariah dan Hukum (AS)	syariah dan Hukum
9	Silvia Ayuniar	4	Syariah dan Hukum (AS)	syariah dan Hukum
10	Nabila	4	Syariah dan Hukum (AS)	syariah dan Hukum
11	Mgs.A.Andrara	6	Ilmu Politik	Fisip
12	Herlin Melviani	4	Ilmu Politik	Fisip
13	Asmaul Husna	10	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
14	Rendi Andra	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
15	Uswatul Hasanah	4	Ahkwal Al-syakhsyiyah	syariah dan Hukum
16	Eka Choirunisa	6	Hukum Ekonomi Islam	syariah dan Hukum
17	Lailatul Mubarakah	6	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	Ushuluddin
18	Nuraini	2	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
19	Wanda Agustin	2	Psikologi	Psikologi Islam
20	Rinjani Ayu Rizki	2	Psikologi	Psikologi Islam
21	Anggun Mabela	2	Perbankan Syariah	FEBI
22	Melinia Safitri	2	SPS	FEBI
23	Yayak	2	KPI	Dakwah dan Komunikasi
24	Rose Gustiana	10	Ilmu Keguruan dan Tarbiyah	TARBIYAH
25	Silvia Oktaviana	6	Ekonomi Islam	FEBI
26	Assu'udi	6	Sistem Informasi	Saintek
27	Maria Ulfa	2	Manajemen Dakwah	Dakwah dan Komunikasi
28	Iswatun Hasanah	4	PAI	TARBIYAH
29	M.Hakim Zuhri	6	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	Ushuluddin
30	Oktaria Ningsih	6	Hukum Ekonomi Islam	syariah dan Hukum
31	Aris Mumandar	6	IQT	Ushuluddin
32	Aulia Dinavanti	6	IQT	Ushuluddin
33	Isra Alpia	2	Manajemen Dakwah	Dakwah dan Komunikasi
34	Maryama	2	Manajemen Dakwah	Dakwah dan Komunikasi
35	Fajar Solihi	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
36	Siska Anggraini	6	Sistem Informasi	Saintek
37	Wulan Dari	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
38	Hairol Purnama	6	Sistem Informasi	Saintek
39	Amirul Haqqi Sugianto	6	Sistem Informasi	Saintek
40	Fitri	6	PBA	TARBIYAH
41	Wama Soleha	4	Ahkwal Al-syakhsyiyah	syariah dan Hukum
42	Adhelia Paundra Sandi	2	Muamalah	syariah dan Hukum
43	Rizki Amellia	2	Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)	Dakwah dan Komunikasi
44	Fauzan Awaldi	6	Sistem Informasi	Saintek
45	Peny Pratiwi	2	Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)	Dakwah dan Komunikasi
46	Winda	2	Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)	Dakwah dan Komunikasi
47	Nur Aisyah	6	PAI	TARBIYAH
48	Sari Indah	2	Syariah dan Hukum (AS)	syariah dan Hukum
49	Tri Yuliana	2	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
50	Alhadi Saputra	6	Hukum Ekonomi Islam	syariah dan Hukum
51	Rimi	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
52	Wahyu Febriyanti	6	Muamalah	syariah dan Hukum
53	Andi Septiyana	2	Manajemen Dakwah	Dakwah dan Komunikasi
54	Ayu Siska Widia	6	Muamalah	syariah dan Hukum
55	Choirunnisa	6	Hukum Ekonomi Islam	syariah dan Hukum
56	Dina Fatika Sari	2	Manajemen Dakwah	Dakwah dan Komunikasi
57	Pika Lisna Dewi	6	Hukum Ekonomi Islam	syariah dan Hukum
58	Zahra	6	PAI	TARBIYAH
59	Sulistiawati	6	Muamalah	syariah dan Hukum
60	Ramadona Kartiani	6	PAI	TARBIYAH

61	Ita Nopitasari	6	Muamalah	syariah dan Hukum
62	Rahmat Hidayat	6	Hukum Ekonomi Islam	syariah dan Hukum
63	Tia Maya Syafira	2	Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)	Dakwah dan Komunikasi
64	Yuli Wulandari	6	Hukum Ekonomi Islam	syariah dan Hukum
65	Ahmad Riyandi	6	Sistem Informasi	Saintek
66	Miranti Ayu Lestari	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
67	Nur Fatoni	4	Muamalah	syariah dan Hukum
68	Sri Wayuni	2	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin
69	Iga Mawarni	6	PAI	TARBIYAH
70	Yoga Shariansyah	6	Sejarah Peradaban Islam	Adab dan Humaniora
71	Desty Pratiwi	2	Pendidikan Biologi	TARBIYAH
72	Joni Irawan	2	Syariah dan Hukum (AS)	syariah dan Hukum
73	Shindi Dwi Lestari	2	Perbankan Syariah	FEBI
74	Ardi	8	IQT	Ushuluddin
75	Linda Jumida	2	PAI	TARBIYAH
76	Rendi Pratama	2	PAI	TARBIYAH
77	Lika Rahmi	6	Psikologi	Psikologi Islam
78	Meiliana	12	Sejarah Peradaban Islam	Adab dan Humaniora
79	Jaya Famila	4	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	Ushuluddin
80	Aryanti	4	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	Ushuluddin
81	M.Akbar	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
82	Syukria Mardiaty	12	Sejarah Peradaban Islam	Adab dan Humaniora
83	Risa Umami	6	PAI	TARBIYAH
84	Kokom	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
85	Kirtiana Damayanti	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
86	Mega Utami Putri	4	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin
87	Fratama Ario Erikson	2	Jinayah	syariah dan Hukum
88	Dhevira Nur Aisyah	2	Jinayah	syariah dan Hukum
89	Dian Putri	2	Jinayah	syariah dan Hukum
90	Mareta Putri Sari	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
91	Emma Mahmi	4	PAI	TARBIYAH
92	Khusnul Khotimah	12	Sejarah Peradaban Islam	Adab dan Humaniora
93	Rama Saputra	2	Jinayah	syariah dan Hukum
94	M. Aidil Fitri	6	Politik Islam	Adab dan Humaniora
95	Yuyun	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
96	Sri Ayu Oktavia	2	Muamalah	syariah dan Hukum
97	Yeyen Siska	2	Muamalah	syariah dan Hukum
98	Deqi Tri Yulianti	4	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
99	Inda Lestari	4	Perbankan Syariah	FEBI
100	Perbi Kurniawan	4	Perbankan Syariah	FEBI
101	Dian Saputra	2	Jinayah	syariah dan Hukum
102	Dewi Syafitri Oktaviani	2	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
103	Nyayu Fitriya Khodijah	2	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
104	Ike Purnamasari	4	Pendidikan Biologi	TARBIYAH
105	Vivi Khovivah	4	PAI	TARBIYAH
106	Ayu Anggraini	2	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
107	Anggi Mustika Devil	2	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
108	Auliya Hayatul Husna	2	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
109	Siti Nafiah	2	Pendidikan Guru dan Pedagogik	TARBIYAH
110	Nora Pelita	12	Biologi	TARBIYAH
111	Nabila	12	Ekonomi Islam	FEBI
112	Ida Lestari	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
113	Dimi	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
114	Dita Maharani	2	Muamalah	syariah dan Hukum
115	Nova	4	Pendidikan B. Inggris	TARBIYAH
116	Hasnaini	12	Sejarah Peradaban Islam	Adab dan Humaniora
117	Emalia	2	Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
118	Murdijana	4	Pendidikan B. Inggris	TARBIYAH
119	Partini	6	Sejarah Peradaban Islam	Adab dan Humaniora
120	Dada Haryanto	2	Hukum Ekonomi Syariah	syariah dan Hukum
121	Hayatun Toyibah	4	Perbankan Syariah	FEBI
122	Mega Azmara'a	6	Hukum Ekonomi Syariah	syariah dan Hukum
123	Fina Badriyah	4	PAI	TARBIYAH

124	Puspita Okta Bela	2	Perbankan Syariah	FEBI
125	Raudhatul Firdaus	4	Studi Agama	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
126	Puja Syuhada	4	Pendidikan B.Ingggris	TARBIYAH
127	Winda Hasyana	2	PGMI	TARBIYAH
128	Riska Prastika	6	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
129	Novia	6	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
130	Murani	4	Politik Islam	Adab dan Humaniora
131	Muharam Alfarobi	2	Jinayah	syariah dan Hukum
132	Nurhayu	2	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
133	Ria	6	Psikologi	Psikologi Islam
134	Niza Utari	6	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
135	Iin Muharami	4	Perbankan Syariah	FEBI
136	Zeranita Anggraini	4	PAI	TARBIYAH
137	Hera Sugiarti	4	Perbankan Syariah	FEBI
138	Heva Derika Mustofa	2	Perbandingan Mazhab	syariah dan Hukum
139	Halimatussa diah	4	PAI	TARBIYAH
140	Nelly Susanti	4	BPI	Dakwah dan Komunikasi
141	Khansa Nur Safira	4	Pendidikan Biologi	TARBIYAH
142	Ulan Puspita sari	4	PAI	TARBIYAH
143	Risky Dewi Saputri	4	Pendidikan B.Ingggris	TARBIYAH
144	Maya	10	PAI	TARBIYAH
145	Ririn Marina	4	Pendidikan B.Ingggris	TARBIYAH
146	Elza Tensia	2	Ilmu Politik	Fisip
147	Ummahatul Mukminati	2	Pendidikan Guru dan Pedagogik	TARBIYAH
148	Reza Urfana	4	Pendidikan B.Ingggris	TARBIYAH
149	Nia Aurina	4	Akidah dan Filsafat Islam	Ushuluddin dan Pemikiran Islam
150	Ela Santika	2	Muamalah	syariah dan Hukum
151	Istiqomah	6	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
152	Veny Syawitri	4	Perbankan Syariah	FEBI
153	Siska Saraswati	4	Perbankan Syariah	FEBI
154	Nurul	10	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
155	Monalisa	12	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
156	Arina	8	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
157	Rakhmawati	8	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
158	Helfarri wahyuni	4	Ilmu Perpustakaan	Adab dan Humaniora
159	Dwinda Fuadilah	6	SKI	Adab dan Humaniora
160	Serly indah sari	6	JS	syariah dan Hukum
161	Siska putri amelia	2	Hukum Ekonomi Syariah	syariah dan Hukum
162	Novi Arnita Sari	4	PMH	syariah dan Hukum
163	Rendi	6	Ilmu Komunikasi	FISIP
164	Suci Aulia Romadhona	4	Perbandingan Mazhab	syariah dan Hukum
165	Nopri Handayani	4	Perbandingan Mazhab	syariah dan Hukum

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PALAYANAN

<p>1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak mudah</li><li>Kurang mudah</li><li>Mudah</li><li>Sangat mudah</li></ol> <p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak sesuai</li><li>Kurang sesuai</li><li>Sesuai</li><li>Sangat sesuai</li></ol> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak jelas</li><li>Kurang jelas</li><li>Jelas</li><li>Sangat jelas</li></ol> <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak disiplin</li><li>Kurang disiplin</li><li>Disiplin</li><li>Sangat disiplin</li></ol> <p>5. Bagaiman pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak bertanggung jawab</li><li>Kurang bertanggung jawab</li><li>Bertanggung jawab</li><li>Sangat bertanggung jawab</li></ol>		<p>8. Bagaimana pendapat Saudara keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak adil</li><li>Kurang adil</li><li>Adil</li><li>Sangat adil</li></ol> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak sopan dan ramah</li><li>Kurang sopan dan ramah</li><li>Sopan dan ramah</li><li>Sangat sopan dan ramah</li></ol> <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya untuk mendapatkan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Tidak wajar</li><li>Kurang wajar</li><li>Wajar</li><li>Sangat wajar</li></ol> <p>11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Selalu tidak sesuai</li><li>Kadang-kadang sesuai</li><li>Banyak sesuainya</li><li>Selalu sesuai</li></ol> <p>12. Bagaiman pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Selalu tidak tepat</li><li>Kadang-kadang tepat</li><li>Banyak tepatnya</li><li>Selalu tepat</li></ol>	
--	--	--	--

<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak mampu</li> <li>Kurang mampu</li> <li>Mampu</li> <li>Sangat mampu</li> </ol> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak cepat</li> <li>Kurang cepat</li> <li>Cepat</li> <li>Sangat cepat</li> </ol>		<p>13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak nyaman</li> <li>Kurang nyaman</li> <li>Nyaman</li> <li>Sangat nyaman</li> </ol> <p>14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tidak aman</li> <li>Kurang aman</li> <li>Aman</li> <li>Sangat aman</li> </ol>	
--	--	--	--

\*) keterangan : P = nilai pendapat masyarakat di isi oleh petugas.

Nilai Pendapat Mahasiswa pada Angket/kuisisioner

RESPONDEN	NILAI PER UNSUR													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3
3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	1	2	4	2
4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2
6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
7	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
8	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	1
9	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	1	3	3
10	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
11	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
12	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4
13	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
14	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	3
15	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3
16	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3
19	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	1
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
21	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2
22	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3
23	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	4	4	2	3
25	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4
29	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	2
30	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
31	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3
33	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
34	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	1
35	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
36	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3
37	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4
41	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3

43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4
44	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3
45	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	1	3	1
46	2	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3
47	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3
48	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
49	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
50	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2
51	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3
52	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
53	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3
54	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
55	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
56	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
57	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
58	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
59	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4
60	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	4	2	3	2
61	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
62	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
63	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4
70	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3
71	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3
72	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
73	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	4
74	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
75	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
76	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
77	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
78	3	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3
79	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4
80	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3
81	2	3	1	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3
82	4	3	1	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
83	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4
85	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3
86	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3
87	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2
88	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2

89	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3
90	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4
91	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3
92	2	3	2	3	3	3	1	4	3	1	2	2	4	3
93	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
94	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
95	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	2	2	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
98	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4
100	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	4	3
101	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3
104	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3
105	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3
106	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	34
107	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	2
108	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
109	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	1
110	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3
111	3	2	3	2	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3
112	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
113	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3
114	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
115	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4
116	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
119	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3
120	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3
121	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3
122	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3
123	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	2	4	3	4
124	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3
125	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
127	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	4	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
129	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2
130	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4
131	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3
133	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4
134	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	2	2	4	3



135	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	4
136	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	1	2	3
137	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	1	3	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4
139	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
140	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3
142	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3
143	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	2	2	3
144	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3
145	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
146	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
147	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	4	3	2
148	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2
149	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
150	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
151	1	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3
152	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2
153	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3
156	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3
158	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4
159	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
160	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3
163	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3
164	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3
165	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
TOTAL	466	476	481	481	494	500	444	487	479	464	450	436	491	522
NRR* PER UNSUR	2,82424	2,8848	2,9152	2,9152	2,9939	3,0303	2,6909	2,9515	2,903	2,8121	2,7273	2,6424	2,9939	3,1636
NRR**														
TERTIBANG	0,20052	0,2048	0,207	0,207	0,2126	0,2152	0,1911	0,2096	0,2061	0,1997	0,1936	0,1876	0,2126	0,2246
NILAI INTERVAL IKM	2,64722													
IKM KONVERSI	66.1806													

Total adalah JUMLAH KESELURIHAN NILAI RESPONDEN PER UNSUR

NRR adalah NILAI RATA-RATA

\* adalah rata-rata per unsur

\*\* adalah nilai rata-rata per unsur x 0.071 (nilai tertimbang)

NILAI INTERVAL IKM adalah jumlah nilai tertimbang setelah di kali 0.071

IKM KONVERSI adalah nilai interval IKM x 25