

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengguna Perpustakaan merupakan barometer keberhasilan suatu Perpustakaan. Pengguna merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu sistem Perpustakaan. Pengguna (*users*) secara tidak langsung adalah tujuan dari sistem Perpustakaan. Menurut Fleming secara tegas mengatakan bahwa, pengguna adalah mereka yang menerima manfaat utama dari suatu sistem informasi yang diciptakan. Suatu Perpustakaan dibentuk dengan tujuan utama untuk memberikan layanan dan kebutuhan informasi penggunanya.¹

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, kualitas koleksi dan juga waktu layanan.² Setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan tentunya mempunyai kebutuhan yang bermacam-macam dalam rangka mencari informasi yang beranekaragam juga. Untuk dapat membantu dalam menentukan informasi yang dibutuhkan tersebut, maka pihak Perpustakaan menyediakan suatu koleksi yang terpilih dan yang tepat guna untuk menjawab pertanyaan pemustaka.

¹ Noorika Retno Widuri, *Pena Pustakawan*, (Bandung: CV Yrama Widia, 2015), hlm. 15

² Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: pustaka, 2009), hlm. 155

Secara umum, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorang kepada konsumen (*consumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini selaras dengan pendapatnya Norman yang dikutip oleh Sutopo dan Adi Suryanto mengenai beberapa karakteristik pelayanan *pertama*, pelayanan bersifat tidak dapat diraba. Artinya, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. *Kedua*, pelayanan terdiri atas tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. *Ketiga*, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata. Sebab, pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yahya Suhendar, pelayanan Perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas.³ Pelayanan berarti kesibukan, bahan-bahan pustaka sewaktu-waktu harus tersedia untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Pemustaka memerlukan pustakawan untuk membantu kegiatan mereka, baik untuk meminjamkan buku-buku maupun aktivitas Perpustakaan lainnya seperti menyediakan sumber-sumber informasi bagi mahasiswa atau dosen dan menjawab pertanyaan-pertanyaan mereka tentang berbagai jenis masalah.

Menurut William A. Katz yang dikutip oleh Ibrahim Bafadal, menjelaskan bahwa pelayanan Perpustakaan bagi pembaca intinya ada dua macam, yaitu

³ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: DIVA Press, 2012), hlm. 241-242

pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.⁴ Sementara itu di perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora juga menerapkan layanan sirkulasi dan layanan referensi. Layanan sirkulasi di Perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna Perpustakaan. Pengertian layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi.⁵

Sedangkan Menurut Kamus Besar Indonesia, referensi adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Layanan referensi mempunyai peran penting dalam Perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi dapat membantu pengguna menemukan informasi yang dicari. Dengan demikian yang dimaksud dengan layanan referensi adalah sesuatu kegiatan untuk membantu pengguna Perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.⁶

Di setiap fakultas yang ada di perguruan tinggi memiliki Perpustakaan fakultas, termasuk di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Perpustakaan ini didirikan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka baik mahasiswa, dosen maupun pegawai yang ada di fakultas tersebut. Di Universitas Islam Negeri Raden Fatah ini memiliki tuju fakultas dan semua fakultasnya memiliki perpustakaan tetapi tidak semua Perpustakaan memiliki pustakawan, karena masih kekurangan pustakawan. Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora, serta Perpustakaan-

⁴ *Ibid*, hlm. 247

⁵ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 95

⁶ *Ibid*, hlm. 103-104

Perpustakaan lainnya yang ada di Universitas Islam Negeri Raden Fatah tidak semua Perpustakaan tersebut memiliki pustakawan akan tetapi di Perpustakaan Adab dan Humaniora memiliki pustakawan.

Berdasarkan informasi yang ada, bahwa di Universitas Islam Negeri Raden Fatah ini memiliki 4 pustakawan dan 2 pustakawan yang baru selesai menyelesaikan diklatnya. Pustakawan di Perpustakaan fakultas berfungsi untuk mengatur, melayani dan mengelola Perpustakaan sesuai dengan ilmu yang dimiliki sehingga Perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka dan memiliki pelayanan yang lebih baik sehingga pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap pemustaka yang datang ke Perpustakaan tentunya mempunyai kebutuhan yang bermacam-macam dan dalam rangka mencari informasi yang beranekaragam juga. Untuk dapat membantu dalam menentukan informasi yang dibutuhkan tersebut, maka pihak Perpustakaan menyediakan suatu koleksi terpilih dan tepat guna untuk menjawab pertanyaan pemustaka.

Perpustakaan tidak dapat memenuhi semua kebutuhan pemustaka karena Perpustakaan harus menentukan mana yang terlebih dahulu dipenuhi atau yang menjadi prioritas. Di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora menerapkan sistem layanan terbuka, sehingga untuk melihat kualitas layanan penulis melakukan penelitian di Perpustakaan yang menerapkan sistem layanan terbuka, yaitu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dahulunya masih bergabung dengan ruang dosen dan pindah lagi kelantai dua bergabung dengan ruang laboratorium bahasa tidak lama kemudian setelah ada hasil perundingan, maka laboratorium bahasanya pindah kelantai satu dan sekarang menjadi ruang Perpustakaan. Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora memiliki Jurusan Ilmu Perpustakaan sehingga Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora memiliki pelayanan yang baik dibandingkan Perpustakaan Fakultas lainnya karena mahasiswa dapat memberikan kontribusinya dalam mengembangkan Perpustakaan.

Sebagaimana penjelasan kitabullah Al-Qur'an surat Al - Bagarah: 267 sebagaimana berikut ini:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ط
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَخٰذِيْهِ اِلَّا اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ؕ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ
 اَللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*⁷

⁷ Al-Karamah, *Al-Qur'an dan terjemahan*, (Semarang: Raja Publishing, 2011), hlm. 72

Dari ayat Al-Qur'an di atas dapat disimpulkan bahwa, perhatian terhadap sesama merupakan suatu anjuran wajib bagi mukmin. Adapun pengaruh kepuasan pemustaka dengan pelayanan Perpustakaan adalah suatu usaha untuk memperoleh jasa/pelayanan yang bermanfaat bagi pengguna pelayanan tersebut, karena pelayanan perpustakaan adalah untuk membantu memenuhi kepentingan orang lain dengan memberikan jasa dan untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi kebutuhan pemustaka bukan malah sebaliknya memberikan pelayanan yang asal-asalan saja tidak memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan para pengunjung di perpustakaan.

Sebagai mana tercantum pada ayat di atas "*Nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya*".

Maka dibutuhkan usaha dan kinerja dari staf perpustakaan untuk mewujudkan pelayanan yang baik bagi pemustaka, jika sebaliknya apabila staf perpustakaan tidak *care* terhadap pengguna perpustakaan dan bersifat keras tidak menunjukkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan pasti perhatian pemustaka akan berkurang.

Selain itu juga, memang belum ada yang melakukan penelitian yang membahas mengenai kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Dari permasalahan di atas penulis bermaksud mengangkat permasalahan ke dalam penelitian skripsi, dengan judul ***“PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG”***.

B. Identitas Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada sebagai berikut:

Dari tahun ke tahun mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora terus bertambah sehingga koleksi tersebut masih kurang untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa tersebut serta ruangan belum memadai untuk menampung mahasiswa yang terus bertambah, sehingga mahasiswa masih belum puas terhadap kepuasan pemustaka untuk memenuhi koleksi yang diinginkan.

C. Batasan Masalah

Guna menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini, penulis merasa perlu membatasi masalah untuk mengingat begitu luas aspek yang harus dikaji. serta keterbatasan yang penulis miliki baik keterbatasan waktu, biaya dan lain sebagainya, maka dalam penelitian ini penulis memberikan batasan masalah yang akan diteliti, yaitu apakah terdapat pengaruh antara kepuasan pemustakaan terhadap pelayanan sebelum dan setelah renovasi di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang?

E. Tujuan Peneliti

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

F. Manfaat Peneliti

Hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

1. Secara teoritis

Penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan dapat menjadi panduan para pustakawan dalam memberikan pelayanan Perpustakaan.

2. Secara praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, serta menjadi panduan dalam meningkatkan pelayanan Perpustakaan dengan memberikan sistem pelayanan yang tepat.

G. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “*Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang*” Setelah penulis mengadakan penelitian secara teratur, ada beberapa karya berupa skripsi yang membahas tentang pelayanan Perpustakaan sebagai berikut:

Sutrisno (2015), dalam skripsinya yang berjudul “*Upayah Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Madrasa Aliyah Negeri 3 Palembang*”.⁸ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada dua aspek pelayanan yang dilakukan yaitu layanan referensi dan layanan sirkulasi: layanan referensi (memberikan pelayanan pada pengguna, mengawasi pemanfaatan koleksi, fasilitas hotspot, mengoptimalkan pengadaan koleksi dan tanggap pada sikap dan perilaku pengguna Perpustakaan), layanan sirkulasi (melakukan rekrutmen tenaga pustakawan yang ideal, penembangan potensi pustakawan yang ada, mengeluarkan buku rusak dan mengirimnya ke bagian penjilidan, mengoptimalkan penggunaan sarana, menyediakan fasilitas ruang baca yang nyaman, menyediakan loker untuk barang pengunjung dan mengatur tata fisik Perpustakaan semenarik mungkin), faktor yang mendukung (alokasi pembiayaan yang cukup, hubungan dalam berbagi informasi dengan Perpustakaan daerah yang baik, kepala Perpustakaan mendukung setiap kegiatan pengembangan potensi pustakawan, personil pustakawan yang cukup dilihat dari jumlah dan letak bangunan

⁸ Sutrisno, *Upayah Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Madrasa Aliyah Negri 3 Palembang*, (Palembang:Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah, 2015),hal.ix

Perpustakaan yang strategis). Faktor yang menghambat (tenaga pendidik yang belum semuanya memberikan pemahaman pada peserta didik tentang pentingnya memanfaatkan Perpustakaan, beberapa peserta didik belum menunjukkan minat untuk memanfaatkan perpustakaan dan layanan hotspot yang masih sering error).

Persamaan dengan peneliti ini sama-sama meneliti layanan Perpustakaan namun tetap berbeda karena peneliti Sutrisno ini, menggunakan metode penelitian kualitatif dan lebih fokus pada upaya pustakawan dalam memberikan layanan sedangkan peneliti menggunakan metodologi penelitian kuantitatif dan lebih fokus pada “*Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Pakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang*”.

Destianan (2015), dalam skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatra Selatan*”.⁹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayan sirkulasi yang diberikan di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatra Selatan adalah memiliki pegawai yang berkualitas dan ahli dalam bidangnya. Hal ini dapat dilihat dari frekuensi jawaban pengunjung terhadap pelayanan sirkulasi sangat setuju dengan layanan yang diberikan baik dari koleksi, fasilitas, jam layanan dan sumber daya manusia (SDM) di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatra Selatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh jenis buku, faktor buku, kepentingan terhadap bahan

⁹ Destina, “*Pengaru Pelayanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatra Selatan*, (Palembang:Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah, 2015),hal.vi

informasih/ buku tersebut, koleksi, pustakawan/staf. serta sarana dan perasaranan, pengaruh pelayanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung telah dianalisis dengan menggunakan rumus analisis korelasi *product momen*. Di mana pengaruh pelayanan sirkulasi terhadap berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mencari pengaruh layanan dan kepuasan pengunjung Perpustakaan/pemustaka di Perpustakaan namun berbeda karena peneliti ini lebih fokus pada *Pengaruh Pelayanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Anak Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*. Sedangkan penelitian sendiri lebih fokus pada *“Pengaruh Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pelayanan Di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang”*.

Nurul Azizah (2014), dalam skripsinya yang berjudul *“Pengaruh Pelayanan Petugas Perpustakaan terhadap Kunjungan Siswa di SMAN 7 Kelurahan Batu Urip Kecamatan Lubuklinggau Utara II”*.¹⁰ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan petugas Perpustakaan terhadap kunjungan siswa, hal ini terbukti $t_o=5,71$ lebih besar dari pada “t” tabel pada taraf signifikan 5% dan 1% (2,68) dengan ini dilambangkan $2,01 < 5,71 > 2,68$. Dengan ini maka hipotesis nol ditolak hipotesa alternatif diterima.

Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mencari pengaruh dan pelayanan yang ada di Perpustakaan dan jenis penelitian sama-sama berbentuk kuantitatif.

¹⁰ Nurul Azizah, *Hubungan Pelayanan Petugas Perpustakaan Dengan Minat Baca Siswa Di Mts Arraman Kelurahan 30 Ilir Kecamatan Ilir Barat II Palembang*, (Palembang:Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah, 2014),hal. 77-78

Perbedaan penelitian Nurui Azizah lebih memfokuskan kepada seberapa besar Kunjungan Siswa di SMAN 7 Kelurahan Batu Urip Kecamatan Lubuklinggau Utara II, sedangkan peneliti sendiri lebih fokus pada “*Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang*”

Nuraini (2012), dalam skripsinya yang berjudul “*Hubungan Pelayanan Petugas Perpustakaan dengan Minat Baca Siswa di MTs Arraman Keluraan 30 Ilir Kecamatan Ilir Barat II Palembang*”.¹¹ Hasil Penelitian ini adalah pertama, pelayanan petugas Perpustakaan MTs Arraman Keluraan 30 ilir Kecamatan Ilir Barat II Palembang dalam katagori sedang yaitu 62 orang responden (65,96 %) dengan indikator siswa kadang-kadang saja mengisi buku ketika mengunjungi Perpustakaan, cara untuk mendapatkan bahan bacaan yang diinginkan adalah pustakawan mencari buku-buku yang dibutuhkan untuk meminjam bahan bacaan kadang-kadang memerlukan persyaratan tertentu.

Kedua, minat baca siswa MTs Ar-raman Kelurahan 30 ilir Kecamatan Ilir Barat II Palembang dalam katagori sedang, yaitu 68 orang responden (72,34%) dengan indikator motivasi siswa membaca hanya mengisi waktu kosong, faktor yang memotivasi siswa membaca karena disuruh orang tua dan guru, faktor yang memotivasi siswa adalah buku-buku cerita/komik, frekuensi membaca siswa dalam sehari 1 jam, siswa hanya membaca menjelang ulangan. Ketiga terdapat hubungan

¹¹ Nuraini, *Hubungan Pelayanan Petugas Perpustakaan Dengan Minat Baca Siswa Di Mts Arraman Keluraan 30 Ilir Kecamatan Ilir Barat II Palembang, Palembang:Fakultas Tarbiyah IAIN Raden Fatah, 2014*),hal. X.

positif yang signifikan antara pelayanan petugas pustakawan dengan minat baca siswa.

Persamaan dengan penelitian Nuraini sama-sama mencari kepuasan pelayanan yang ada di Perpustakaan, perbedaan peneliti dengan penelitian Nuraini fokus mencari hubungan pelayanan petugas sedangkan peneliti lebih fokus kepada “*Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang*”.

H. Kerangka Teori

1. Pelayanan Perpustakaan

Menurut Herlina, dalam bukunya berjudul *Pembinaan & Pengembangan Perpustakaan* mengungkapkan, bahwa pelayanan dapat dibagi menjadi lima dimensi yaitu:

- a. *Tangibles* (bentuk fasilitas fisik), penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan.
- b. *Reabilitas* (keandalan), kemampuan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsivitas* (tanggapan), keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan layanan dengan cepat serta mampu mengatasi masalah yang timbul secara profesional.

- d. Jaminan, pengetahuan dan kemampuan pustakawan serta keramahan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna.
- e. Empati, memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai.¹²

Pelayanan Perpustakaan adalah tujuan dari kegiatan pelayanan di pusat sumber belajar, di mana pelayanan ini akan menyampaikan jasa bantuan pemakaian bahan pustaka kepada pemakai agar dapat bermanfaat. Pelayanan Perpustakaan juga merupakan suatu kegiatan utama sebuah Perpustakaan yang dilakukan secara langsung ataupun tidak dengan penggunaan jasa Perpustakaan. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang, rasa puas, serta memenuhi keinginan pemakai Perpustakaan¹³

Menurut William A. Katz dalam bukunya berjudul "*Introduction to Reference Work*", yang dikutip oleh Ibrahim maka layanan pembaca itu ada dua, yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.

a. Pelayanan sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku Perpustakaan sekolah. Tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani peserta didik yang akan meminjam buku-buku Perpustakaan sekolah, melayani

¹² Herlina, *Pembinaan & Pengembangan Perpustakaan*, (Palembang: Noer Fikri Offset, 2013), hlm. 105

¹³ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Samitra Media Utama, 2004), hlm. 112

peserta didik yang akan mengembalikan buku yang telah dipinjam dan membuat statistik pengunjung.

1) Peminjaman buku

Ada dua sistem penyelenggaraan Perpustakaan sekolah yang masihng-masihng berbeda proses peminjaman buku-buku. Kedua sistem tersebut sistem terbuka dan sistem tertutup.

- a) Sistem terbuka, dimana peserta didik diperbolehkan mencari sendiri buku-buku yang dibutuhkan.
- b) Sistem tertutup, dimana peserta didik tidak boleh mencari dan mengambil buku-buku yang dibutuhkan.

2) Pengembalian buku

Tata cara pengembalian buku-buku antara sistem terbuka dan sistem tertutup sama saja.

3) Statistik pengunjung

Tugas ketiga bagian sirkulasi adalah membuat statistik pengunjung dan peminjaman untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan Perpustakaan.¹⁴

b. Pelayanan referensi

Pelayanan referensi berhubungan dengan pemberian informasi dan pemberian bimbingan belajar.

¹⁴ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), hlm. 124-129

- 1) Layanan informasih, di mana pada prinsip ini informasih ditunjukkan untuk memberikan atas jawaban-jawaban dan atas pertanyaan pengunjung Perpustakaan sekolah yang membutuhkan keterangan-keterangan dan memberikan petunjuk tentang bahan-bahan tertentu yang tidak mungkin dilayani oleh bagian sirkulasi. Meliputi kelengkapan koleksi dan kemampuan petugas.
- 2) Pelayanan pemberian bimbingan belajar, berarti proses pemberian bantuan bimbingan belajar secara kontinue kepada peserta didik dalam rangka mencapai penyesuaian dan kemajuan pendidikan. Pelayanan bimbingan belajar diberikan kepada semua peserta didik, baik yang mengalami kesulitan belajar maupun tidak.

2. Kepuasan pemustaka

Konsep yang mengenai kepuasan pemustaka sering kali dikaitkan dengan kualitas jasa. Cullek dalam buku Fransisca Rahayuningsih “kepuasan pemustaka dan kualitas jasa mempunyai hubungan yang kompleks, kualitas jasa dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya”. Berdasarkan pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka Perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa Perpustakaan yang sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa Perpustakaan. Hal itu senada dengan apa yang disampaikan oleh Zeithaml dan Bitner dalam Santoso, yang mendefinisikan kepuasan “sebagai

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

Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi. Cook menyatakan bahwa persepsi merupakan realitas mereka. Levitt menyatakan bahwa pelanggan hanya sadar akan kegagalan, kejelekan dan ketidakpuasan, bukan pada keberhasilan serta kepuasan. Jadi, persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pemustaka tergantung pada harapan mereka atas pelayanan yang diterima. Jika perlakuan yang diterima pemustaka lebih baik dari pada yang diharapkan, maka hal itu merupakan pelayanan yang bermutu tinggi. Jika perlakuan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapakannya maka akan disebut sebagai pelayanan yang buruk.¹⁵

Menurut Parasuraman, et al. Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, pengguna umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Sementara itu

¹⁵ Fransisca Rahayuningsih,. *Op. Cit*, hlm. 13-14

dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut:

1. *Tangibles* (bukti langsung/ fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.¹⁶

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang telah dibandingkan kinerja/hasil yang diharapkannya.¹⁷

¹⁶ Sumber: http://rendywirajuniarta.blogspot.co.id/2014/01/kajian-teori-kepuasan-pelanggan_25.html, di akses tanggal 24 juli 2016

¹⁷ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm. 257

J. Definisi Oprasional

Definisi operasional merupakan suatu yang diberikan kepada variabel-variabel penelitian yang selanjutnya ditentukan indikator yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Yang menjadi indikator utama pelayanan Perpustakaan (X) adalah sebagai berikut:
 - a. *Tangibles* (bentuk fasilitas fisik)
 - b. *Reabilitas* (keandalan)
 - c. *Responsivitas* (tanggapan)
 - d. Jaminan
 - e. Empati
2. Yang menjadi indikator utama kepuasan (Y) adalah sebagai berikut:
 - a. *Tangibles* (bukti langsung/ fisik)
 - b. *Reliability* (keandalan)
 - c. *Responsiveness* (daya tangkap)
 - d. *Assurance* (jaminan)
 - e. Empati

K. Hipotesis Peneliti

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.¹⁹

Hipotesis penelitian ini adalah:

H_a : Terdapat Pengaruh Antara Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

H_o : Tidak Terdapat Pengaruh Antara Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

L. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Di dalam penelitian, peneliti harus menggunakan metode agar penelitian tersebut tersusun secara sistematis.

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.²⁰ Kuantitatif yaitu mempelajari secara intensif dengan menggunakan rumus statistik dalam

¹⁹*Ibid*, hlm. 64

²⁰ Nans Sujana, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmia, Makalah, skripsi, Tesis Disertai*, i(Bandung : CV Sinar Baru, 1988), hlm.52

pengelolaan data yang ada di lapangan. Dalam hal ini adalah pemustaka yang ada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

2. Jenis dan sumber data

a. Jenis Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif berupa angket yang diberikan kepada pengunjung untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka atau pengunjung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Sumber data primer ini dikumpulkan langsung dari pemustaka atau pengunjung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder ini langsung dari kepala pengelola Perpustakaan dan arsip-arsip Perpustakaan, serta semua aspek yang mendukung penelitian ini secara langsung.

3. Populasi dan Sampel

a. populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian.²¹ Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka atau pengunjung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang yang berjumlah kurang 400 orang.

b. Sampel

Sempel adalah sebagian atau wakil dari populasi penelitian dalam pengambilan sampel Suharimi Arikunto menyatakan bahwa apabila kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi dan jika subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.²² Adapun karakteristik pemustaka yang menjadi sampel penelitian ini yaitu pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan.

Karena terbatasnya dana dan waktu maka peneliti mengambil 10% dari populasi yang berjumlah 400 orang persemester kemudian akan dijadikan sampel $\frac{400}{100} \times 10 = 40$ dengan demikian yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang pemustaka atau pengunjung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

²¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Renika Cipta, 2006), hlm. 130

²² *Ibid*, hlm. 134

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau sering disebut dengan pengamatan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi untuk mengamati dan mencatat secara sistematis pelayanan Perpustakaan, kepuasan pemustaka Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

b. Angket

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis untuk memperoleh laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahuinya. Dalam hal ini angket disebarakan kepada pemustaka atau pengunjung Perpustakaan untuk mengetahui adakah pengaruh kepuasan pemustaka terhadap pelayanan Perpustakaan di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

c. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan Perpustakaan dan kepuasan pemustaka di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

5. Teknik Analisa Data

Selanjutnya analisis data dilaporkan secara sistematis. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik komparasional, yaitu

semua teknis analisa data statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis mengenai ada tidaknya pengaruh antara variabel yang diteliti. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan rumus uji “t” dalam keadaan dua sampel yang kita teliti merupakan sampel besar yang satu sama lain saling berhubungan adalah, sebagai berikut:²³

1. Rumusnya

$$t_o = \frac{M_1 - M_2}{SE_{M_1 - M_2}}$$

2. Langkah penghitungannya

a. Untuk data kelompok (R sama atau lebih dari 30)

1) Mencari Mean untuk Variabel I: $M_1 = M' + i \left(\frac{\sum fx'}{N} \right)$

2) Mencari Mean untuk Variabel I: $M_2 = M' + \left(\frac{\sum fy'}{N} \right)$

3) Mencari deviasi standar Variabel I: $SD_1 = i \sqrt{\frac{\sum fx'^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N} \right)^2}$

4) Mencari Devisa Standar variabel II : $SD_2 = i \sqrt{\frac{\sum fy'^2}{N} - \left(\frac{\sum fy'}{N} \right)^2}$

5) Mencari *standar error* mean variabel I : $SE_{M_1} = \frac{SD_1}{\sqrt{N-1}}$

6) Mencari *standar error* mean variabel II: $SE_{M_2} = \frac{SD_2}{\sqrt{N-1}}$

²³ Anas Sudijono, *pengantar statistik pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 305

- 7) Mencari koefisien korelasi “r” product moment (r_{xy} atau r_{12}), yang menunjukkan kuat-lemahnya hubungan (korelasi) antara Variabel I dan II (dengan batuaan peta korelasi), dengan rumus:

$$r_{xy} \text{ atau } r_{12} = \frac{\frac{\sum x' y'}{N} - (C_{x'}) (C_{y'})}{(SD_{x'}) (SD_{y'})}$$

- 8) Mencari Istandar Error perbedaan antara mean variabel I dan mean Variabel II, dengan rumus:

$$SE_{M_1-M_2} = \sqrt{SE_{M_1}^2 + SE_{M_2}^2 - (2 \cdot r_{12})(SE_{M_1})(SE_{M_2})}$$

- 9) Mencari t_o dengan rumus: $t_o = \frac{M_1-M_2}{SE_{M_1-M_2}}$

M. Sistematika Pembahasan

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Berisi landasan teori sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang diambil dari berbagai literatur, serta

berisi tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, kerangka pikir teoritis dan hipotesis.

Bab III : Gambaran umum

Gambaran umum tentang deskripsi wilayah yang meliputi: letak geografis sejarah, situasi dan kondisi, keadaan pustakawan, karyawan dan pemustaka serta keadaan Perpustakaan.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Analisis Data, uraian tentang kepuasan pemustaka, pelayanan Perpustakaan dan pengaruh antara kepuasan pemustaka terhadap kualitas Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

Bab V : Penutup

Kesimpulan dan Saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tinggi.²⁴

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. Tujuan utama Perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat) maka Perpustakaan perguruan tinggipun bertujuan membantu melaksanakan ketiga tri dharma perguruan tinggi.²⁵

Dari pengertian Perpustakaan perguruan tinggi di atas, dapat dipahami bahwa keberadaan Perpustakaan perguruan tinggi turut serta membantu perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya. Bahkan keberadaan sebuah Perpustakaan di lembaga pendidikan dianggap sebagai sebuah jantung aktivitas pendidikan. Karena di sanalah aktivitas pertukaran informasi terjadi. Yakni dari kegiatan pengumpulan, pengolahan sampai ke penyebaran informasi. Sebagai jantung pendidikan, maka

²⁴ Departemen Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI dan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2005), hlm. 3

²⁵ Sulistiyo-Basuki, *Op. Cit*, hlm. 51

hampir setiap lembaga pendidikan memiliki Perpustakaan. Dari lembaga pendidikan khusus, sekolah, sampai perguruan tinggi berlomba-lomba menyediakan Perpustakaan yang ideal dengan menyediakan jasa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Jasa pelayanan yang diberikan tentunya berbeda, disesuaikan dengan jenis Perpustakaan dan kebutuhan pemsustakanya.

Ditinjau dari segi jasa Perpustakaan maka terdapat perbedaan antara Perpustakaan perguruan tinggi dengan Perpustakaan sekolah. Jika Perpustakaan sekolah, pustakawan merupakan jembatan antara guru dan murid, maka dalam Perpustakaan perguruan tinggi berbeda karena mahasiswa sudah dianggap mandiri dalam hal bacaan, penelusuran informasi, maupun kegiatan membaca lainnya. Pada Perpustakaan perguruan tinggi terdapat ciri khas yaitu adanya hubungan segitiga antara pustakawan, mahasiswa dan pengajar. Hal ini tidak terdapat pada Perpustakaan lain, karena ini menyatakan bahwa mahasiswa maupun pengajar berhubungan langsung dengan pustakawan dalam hal mencari informasi dan penelusuran informasi.²⁶

Perbedaan kebutuhan informasi antara pemustaka Perpustakaan sekolah dan pemustaka Perpustakaan perguruan tinggi memberikan pengertian bahwa kebutuhan informasi memberikan pengaruh terhadap pelayanan yang akan disediakan oleh Perpustakaan, sehingga pustakawan Perpustakaan perguruan tinggi harus jeli dalam menjalin hubungan antara masyarakat perguruan tinggi, yakni mahasiswa, dosen dan karyawan demi tercapainya visi dan misi serta tujuan perguruan tinggi.

²⁶ Sulistiyono-Basuki, *Op. Cit.*, hlm. 52

2. Tugas, Fungsi dan Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Berdirinya Perpustakaan memiliki tujuan, yaitu untuk menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah:

- a. Dharma pertama yaitu pendidikan dan pengajaran dilaksanakan dengan cara, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarkan informasi bagi mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
- b. Dharma kedua yaitu pengabdian kepada masyarakat, diselenggarakan melalui kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarkan informasi bagi masyarakat.
- c. Dharma penelitian yaitu setelah Perpustakaan melakukan pengumpulan, pengolahan, penyajian dan menyebarkan informasi maka mahasiswa berusaha memberikan solusi terhadap gejala-gejala “buruk” yang ada di Perpustakaan berdasarkan referensi-referensi yang ada di Perpustakaan.²⁷

Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan:

1. Menyediakan bahan Perpustakaan dan akses informasi bagi pemustaka untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.
2. Mengembangkan, mengorganisasi dan mendayagunakan koleksi.
3. Meningkatkan literasi informasi
4. Mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi.
5. Melestarikan koleksi Perpustakaan, baik isi maupun mediannya.²⁸

²⁷ Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*, hlm. 8

²⁸ Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), hlm. 8

Tujuan berdirinya Perpustakaan perguruan tinggi adalah menghimpun, mengolah dan merawat serta menyebarluaskan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dalam mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi, yaitu:

- a. Sebagai sumber belajar, salah satu indikator mutu perguruan tinggi adalah Perpustakaan yang baik sehingga dapat mendukung proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Menurut wacana dalam beberapa diskusi pustakawan, untuk mencapai suatu kualitas internasional, koleksi yang harus dimiliki oleh perguruan tinggi setidaknya adalah 100 eksemplar koleksi untuk setiap satu orang mahasiswa.
- b. Sebagai penelitian maka perguruan tinggi menjalankan salah satu dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Untuk itu, Perpustakaan di perguruan tinggi harus mendukung fungsi ini dengan menyediakan sumber informasi.
- c. Sebagai pusat deposit internal perguruan tinggi, setiap perguruan tinggi menghasilkan ratusan hingga ribuan karya ilmiah setiap tahunnya sebagai hasil dari penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa maupun dosen. Sebagai pusat deposit internal perguruan tinggi, maka Perpustakaan harus melakukan pemeliharaan terhadap koleksi karya ilmiah yang dikumpulkannya dan memberikan jaminan bahwa karya ilmiah tersebut dapat digunakan oleh pemustaka yang memerlukannya.
- d. Sebagai pusat pelestarian informasi, Perpustakaan harus memelihara setiap potong informasi ilmiah yang dikoleksinya. Untuk memelihara informasi

ini ada beberapa Perpustakaan perguruan tinggi saat ini melakukan alih media dari koleksi tercetak menjadi digital. Hal ini dilakukan dalam upaya menjamin agar informasi yang dimilikinya dapat terpelihara dari kerusakan dan kehilangan.

- e. Sebagai pusat jejaring bagi civitas akademika di lingkungan perguruan tinggi, maka Perpustakaan harus menjalin kerjasama dengan Perpustakaan lain, bahkan dengan lembaga lain untuk membantu setiap pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya karena tidak ada Perpustakaan yang bisa memenuhi kebutuhan informasinya.²⁹

Setiap Perpustakaan memiliki fungsinya masing-masing, termasuk Perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi akan memiliki kesan yang sangat baik ketika bisa menjalankan semua fungsi Perpustakaan. Setiap Perpustakaan tidak bisa menjalankan semua fungsi tersebut, terutama dalam hal menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh semua pemustaka maka Perpustakaan perlu adanya kerjasama dengan Perpustakaan perguruan tinggi lainnya atau lembaga lain.

²⁹ Abdul Rahman Saleh, *Percikan Pemikiran di bidang Kepustakawanan* (Jakarta: Sagung Seto, 2011), hlm. 46-49

B. Layanan Perpustakaan

1. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Jenis-jenis layanan Perpustakaan perguruan tinggi pada dasarnya sama seperti layanan Perpustakaan pada umumnya. Menurut Herlina, ada beberapa jenis layanan yang harus ada di sebuah Perpustakaan, antara lain:

1. Layanan Sirkulasi. Layanan sirkulasi yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas dari tagihan Perpustakaan (SKBP) untuk mahasiswa yang akan wisuda.
2. Layanan Rujukan (Referensi). Layanan rujukan atau layanan referensi dan informasih adalah layanan untuk menjawab semua pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas Perpustakaan dan informasih lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna. Jenis koleksi referensi di antaranya adalah kamus, ensiklopedi, buku pegangan atau *handbook*, statistik, direktori, sumber-sumber biografi, bibliografi, indeks, almanak, abstrak, sumber-sumber geografi dan terbitan pemerintah atau *government document*.
3. Layanan Internet. Yaitu layanan penggunaan terminal internet. Biasanya setiap penggunaan terminal internet dikenai biaya sebesar per jam dan disediakan bon pemesanan (*booking*) penggunaan terminal hanya

diperkenankan untuk jangka waktu maksimal dua jam jika penggunaanya ramai.

4. Layanan Penelusuran Informasih. Penelusuran informasih dengan komputer adalah kegiatan menemukan informasih bibliografi, data atau teks penuh (*full text*) melalui pangkalan data yang dibangun sendiri atau pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama atau melalui CD-ROM.
5. Layanan Digital. Layanan penelusuran artikel, penyebarluasan informasih dan pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan sumber daya yang tersedia melalui internet atau web.
6. Layanan Pemilihan Bahan Pustaka. Pengguna dapat setiap saat mengusulkan pembelian suatu judul bahan pustaka dengan mengisi formulir usulan pengadaan bahan pustaka yang tersedia pada kaunter-kaunter pelayanan yang ada.
7. Layanan Pendidikan Pengguna (*User Education*). Perpustakaan dapat menyelenggarakan kelas singkat orientasi Perpustakaan dan pengajaran Perpustakaan untuk kelompok pengguna tertentu apabila diminta seperti pengguna dari kalangan mahasiswa baru baik mahasiswa program diploma, program sarjana, program pascasarjana, magister, doktor, dosen serta peneliti. Pendidikan pengguna merupakan kegiatan membimbing atau memberikan petunjuk kepada pengguna agar mampu memanfaatkan kemudahan dan pelayanan Perpustakaan dengan efektif dan efisien.

8. Layanan Pengiriman Dokumen (*Document Delivery Service*). Perpustakaan melayani permintaan artikel jurnal atau bagian dari buku yang tidak tersedia di Perpustakaan ke unit-unit informasi atau Perpustakaan lain baik di dalam maupun luar negeri.
9. Layanan Pandang-Dengar (*Audio-visual*). Layanan ini merupakan kegiatan peminjaman koleksi audio-visual kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapan di dalam Perpustakaan. Adapun bentuk koleksi pandang-dengar seperti slide, piringan hitam, CD, DVD dan lainnya.
10. Layanan Jasa Kesiagaan Informasi. Jasa Kesiagaan Informasi (JKI) memungkinkan pengguna mengetahui pustaka baru dalam bidang yang diminati. JKI mencakup kegiatan membayar pustaka yang baru diterima oleh Perpustakaan, memilah dokumen yang sesuai dengan minat pengguna dan menyebarkan informasi tersebut. Tujuannya adalah membantu pengguna agar selalu dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, memungkinkan pengguna mengetahui informasi mutakhir yang tersedia di Perpustakaan sesuai dengan bidang minatnya, memungkinkan terjalinnya hubungan yang harmonis antara pengguna dan Perpustakaan sehingga pelayanan dan koleksi yang tersedia dimanfaatkan dengan lebih tepat guna.

11. Silang Layan

Silang layan adalah kerjasama antar Perpustakaan dalam bentuk saling memanfaatkan sumber daya dan pelayanan informasih semua Perpustakaan yang terlibat. Silang layan didasarkan pada kenyataan bahwa tidak ada Perpustakaan yang mampu memenuhi semua kebutuhan penggunanya.

12. Layanan Fotokopi

Ada operator untuk memfotokopi bagian-bagian dari suatu bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna. Tidak ada dibenarkan untuk memfotokopi secara utuh suatu bahan pustaka karena melanggar undang-undang hak cipta.³⁰

Dari layanan-layanan yang sudah disebutkan di atas, Rahayuningsih menambahkan satu layanan lagi yang dirasa harus ada di sebuah Perpustakaan. Layanan tersebut adalah layanan *workstation* dan multimedia. Layanan ini adalah layanan penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet. Dapat juga dalam ruangan layanan *workstation* ini disediakan peralatan multimedia untuk mengakses koleksi digital.³¹

Dari beberapa layanan Perpustakaan yang sudah disebutkan di atas, di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora terdapat layanan sirkulasi, layanan referensi.

³⁰ Herlina,. *Op. Cit*, hlm. 116-129

³¹F. Rahayuningsih,. *Op. Cit*, hlm. 89

2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

a) Kualitas

Kualitas menurut Deming yang dikutip Tjiptono adalah apapun yang menjadi kebutuhan konsumen. Tjiptono juga mengutip pengertian kualitas dari Juran yaitu kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*), definisi ini menekankan orientasi pada penentuan harapan pelanggan.³²

Lukman juga mengutip dari Gasperz definisi mengenai kualitas, yang menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).³³ Logothetis juga mendefinisikan kualitas yang dikutip Warella yaitu, kualitas sebagai pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan.³⁴

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi yang telah ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas, meliputi usaha memenuhi memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas, mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.

³² Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. (Yogyakarta :Andi 2004), hlm. 11-12

³³Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta : STIA – LAN Press 1999), hlm. 10

³⁴ Warella, Y, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*’, *Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya*, (Semarang: Universitas Diponegoro 1997), hlm. 21

- c. Kualitas, merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Penilaian kualitas layanan menurut Philip Konttler dalam bukunya *marketing management: analysis planning, implementation, and control* menyatakan bahwa definisi umum yang digunakan dan telah diadopsi seluruh dunia bahwa “*quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*”.

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kualitas adalah seluruh ciri dan karakter dari produk atau jasa yang melekat padanya yang mampu memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa setiap penjualan dianggap mampu menciptakan kualitas.

Bilamana produk atau jasanya dapat mencapai atau melebihi harapan pelanggan atau penggunanya. Perpustakaan sebagai penyelenggara jasa bagi masyarakat dituntut untuk menciptakan kualitas tersebut kepada pengguna sebagai pelanggannya dengan cara memenuhi harapan terhadap layanan yang diberikan atau bahkan melebihi harapan sehingga menimbulkan kepuasan penggunanya.³⁵

Yamit menyatakan bahwa berdasarkan perspektif kualitas, David Garin mengembangkan dimensi kualitas yang dapat digunakan dalam perencanaan strategis, yaitu:

³⁵ Septiyanso, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, (Jogjakarta: Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga, 2003), hlm. 44

- 1) *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti
- 2) *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan
- 3) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai
- 4) *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya
- 5) *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan
- 6) *Sevicebility*, yaitu meliputi ti kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) *Estetika*, yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk
- 8) *Perceived*, yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.³⁶

b. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Menurut Moenir, layanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu layanan merupakan proses. Sebagai proses, layanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.³⁷

Stamatis memberikan definisi mengenai kualitas layanan sebagai suatu komitmen untuk merealisasikan konsep yang berorientasikan pada pengguna dengan menetapkan suatu standar kinerja layanan. Penilaian kualitas layanan tidak bisa

³⁶ Fransica Rahayuningsih., *Op. Cit*, hlm. 18

³⁷ James A O'Brien, *Introduction to Information System: An End User/Enterprise Perspective*. (hicago: IRWIN.1995), hlm. 27

terlepas dari pelanggan, sebab suatu layanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan atau keinginan adalah tingkat kesesuaian antara harapan atas layanan yang diterima pelanggan atau Konsep dari kualitas³⁸

Layanan terbagi dalam perspektif yang berbeda, yaitu dengan cara mendapatkan masukan dari Perpustakaan sendiri (internal). Perspektif internal merupakan cara penilaian melalui masukan dari Perpustakaan yang berupa pengumpulan data statistik yang meliputi jumlah anggota, jumlah pengunjung, jumlah peminjam, jumlah koleksi yang dimiliki dan tingkat pemanfaatan yang diberikan. Penilaian ini hanya terbatas pada aspek kuantitatif atau angka-angka dan kurang memperhatikan pendapat pemakai. Sedangkan perspektif eksternal adalah penilaian yang menggunakan pendekatan pemakai, artinya menggunakan pemakai sebagai unit yang dianalisis. Pemakai akan menilai Perpustakaan menurut kualitas pelayanan yang mereka terima dan kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh berbagai sumber yang dimiliki Perpustakaan.³⁹

Kualitas layanan Perpustakaan mengacu pada kebutuhan pemakai. Hal ini berarti layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemakainya. Perpustakaan yang baik adalah Perpustakaan yang dapat memberi layanan kepada setiap pemakai secara cepat dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi

³⁸ *Ibid*, hlm. 23

³⁹ Fransica Rahayuningsih, *Op. Cit*, hlm. 14

atau peminjam beban pustaka dan tingkat kepuasan pemakai, karenan itu kebutuhan dan permintaan pemakai perlu diperhatikan.

C. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka harus dipusatkan. Hal itu sejalan dengan pendapat Schnaars dalam Wijaya bahwa pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. Kotler menyatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadapnya (*expectation*)”. Sementara itu Kotler dalam Wijaya menyatakan bahwa “kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak uasa, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sanngat puasa atau senang.⁴⁰

1. Pemustaka

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

⁴⁰ *Ibid*, hlm. 9-10

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

- a. Pemakai yang pendiam, dapat dihadapi dengan cara menyebut dengan ramah tamah dan mencoba menarik perhatian.
- b. Pemakai yang sabar, dapat diatasi dengan cara mengatakan kepada mereka bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin dan sesegera mungkin serta mengucapkan terima kasih dan memohon maaf atas ketidaknyaman dalam pelayanan Perpustakaan.
- c. Pemakai yang banyak bicara, diatasi dengan cara mengenali pemakai dengan mengucapkan salam, menawarkan bantuan dan mengendalikan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup.
- d. Pemakai yang banyak permintaan, diatasi dengan cara mengucapkan salam apabila pemakai tersebut datang ke *counter* kita, mendengarkan permintaannya, segera memenuhi permintaan pemakai, meminta maaf dan menyarankan alternatif lain, serta tersenyum setiap saat meskipun kita merasa jengkel.

- e. Pemakain yang ragu, dapat diatasi dengan cara menanamkan kepercayaan, bersikap tenang dan tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pemakai dan mencoba mengikuti selera pemakai.
- f. Pemakai yang senang membantah atau mendebat, dapat diatasi dengan cara bersikap tenang, tidak menunjukkan reaksi apabila pemakai tersebut berada pada pihak yang salah, mengemukakan argumen yang masuk akal agar pemakai menghargai kita dan tidak boleh tepancing untuk berdebat.
- g. Pemakai yang lugu, diatasi dengan cara menerima pemakai apa adanya, meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan membohongi pemustaka.
- h. Pemakai yang siap mental, diatas dengan cara membiarkan pemakai memilih yang disukai, tidak banyak bertanya, memuji pemakai dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan pemakai.
- i. Pemakai yang curiga, diatasi dengan cara mengusahakan untuk memberikan jaminan yang baik kepada pemakai serta memberikan kesempatan untuk menukarkan kembali yang telah diperolehnya, jangan menunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul atau ragu-ragu atau bimbang.
- j. Pemakai yang sombong, diatas dengan cara bersikap tenang, memuji kedatangannya, tetap sabar menghadapi segala sikapnya, tidak menanggapi

terlalu serius dan memberikan kesan bahwa pemakai tersebut perlu dihormati.⁴¹

Menghadapi berbagai karakter pemustaka tersebut, maka pustakawan harus mampu mengenali karakter pemustakanya dan mencoba memahami suasana hatinya. Dengan demikian pustakawan tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada setiap individu sesuai dengan hak yang harus diterima oleh pemustaka. Hal ini lain yang didapat dilakukan pustakawan adalah harus senantiasa mengingatkan pemustakanya dalam melaksanakan dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga ada keseimbangan antara hak dan kewajiban pemustaka.⁴²

2. Kepuasan pemustaka

Konsep yang mengenai kepuasan pemustaka seringkali dikaitkan dengan kualitas jasa. Culek dalam buku Fransisca Rahayuningsih “kedua istilah tersebut mempunyai hubungan yang kompleks. Kualitas jasa dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya”. Dari pengertian tersebut dapat juga dikatakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka Perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa Perpustakaan yang sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa Perpustakaan. Hal itu senada dengan apa yang disampaikan oleh Zeithaml dan bitner dalam Santoso yang mendefinisikan kepuasan “sebagai penilaian

⁴¹ *Ibid*, hlm. 10-11

⁴² *Ibid*, hlm. 11-12

pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan dengan pemuasan kebutuhan dan harapan kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor Spesofik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perception of quality*”. Selain itu kepuasan juga dipengaruhi oleh ke empat faktor berikut, yaitu fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, serta pandangan terhadap kewajiban keadilan”.

Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi. Cook menyatakan bahwa persepsi merupakan realitas mereka. Levitt dalam Cook menyatakan bahwa “pelanggan hanya sadar akan kegagalan, kejelekan dan ketidak puasan, bukan pada keberhasilan serta kepuasan. Jadi persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pemustaka tergantung pada harapan mereka atas pelayanan yang diterima. Jika perlakuan yang diterima pemustaka lebih baik dari pada yang diharapkan, maka hal itu merupakan pelayanan yang bermutu tinggi. Jika perlakuan yang diterima pelanggan kurang dari yang diharapakannya maka akan disebut sebagai pelayanan yang buru”.

Dalam rangka memberikan pelayanan prima pada pemustaka sehingga mereka puas, maka perpustakaan perlu menerapkan prinsip “sedikit janji, banyak bukti”. Sebagaimana yang disampaikan Tom Peter dalam Cook bahwa “kita tidak lagi dapat memutuskan pelanggan hanya dengan memenuhi harapan mereka. Untuk dapat

menjadi pemegang pada masa kini, anda harus menyenangkan dan membuat pelanggan terkejut dengan produk dan jasa yang melebihi harapan”.⁴³

3. Pentingnya kepuasan pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan Perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Tjitono menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:

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

Sementara Supranto menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu ini bermanfaat untuk:

- 1) Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya suatu proses bisnis dalam lembaga
- 2) Mengetahui di mana harus melakukan perubahan untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan

⁴³ *Ibid*, hlm. 13-14

- 3) Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah keperbaikan (*improvement*).

Beberapa manfaat tersebut tentunya juga dapat dirasakan oleh Perpustakaan, manakala Perpustakaan fokus pada pencapaian kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadikan hubungan antara Perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmonis, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan Perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memilikikencintaan yang lebih pada Perpustakaan, mendorong pemustaka untuk memberikan “kesaksian yang baik” tentang Perpustakaan dan citra Perpustakaan akan meningkat di mata pemustaka. Sedangkan dari sisi organisasi, Perpustakaan mampu mengetahui bagaimana jalannya proses-proses yang ada, mengetahui sisi mana dari Perpustakaan yang harus berubah ke arah yang lebih baik, dan mengetahui apakah perubahan yang telah dilakukan Perpustakaan sudah mengarah ke arah perbaikan yang berkelanjutan.⁴⁴

4. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor-faktor perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa Perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga Perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Beberapa penelitian dilakukan oleh para peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pemustaka seperti yang dikutip oleh Achmad, antara lain:

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 14-16

- a. Supriadi, Darmawan dan Moelyono menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, dirasakan agar pustakawan yang bertugas dibidang layanan perlu ditambah pemustaka (*user orientad*).
- b. Iriyanti menyatakan:
 - 1) Setiap keluhan pengunjung Perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan tindaka lanjut secara jelas.
 - 2) Informasih yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/ akurat dan *reliable* dan tidak diragukan oleh pengunjung.
 - 3) Sutardi dan Maulidyah menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasih, kecepatan memperoleh informasih dan pelayanan pemberian informasih.

Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasatmata maupun yang tidak kasatmata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Faktor kasat mata terdiri dari kinerja, mutu, keandalan dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasat mata seperti rasa peduli, sopan satun, kesedian untuk membantu, kemampuan untuk memecakan masalah. Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan.

Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut pedoman umum penyelenggaraan Perpustakaan perguruan tinggi, dapat diperhatikan ketentuan berikut:

- a) Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
- b) Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan dan pemerataan.
- c) Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d) Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

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

Sementara beberapa prinsip pelayan publik yang prima menurut kepuasan menteri pedayagunaan aparatur negara nomor: 63 tahun 2003 adalah: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar,

tepat dan sah, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, kenyamanan.⁴⁵

5. Manfaat pengukuran kepuasan pemustaka

Pengukuran kepuasan pemustaka sangat banyak manfaatnya. Gerson menyatakan bahwa “manfaat utama dari program pengukuran adalah tersedianya umpan balik yang segera, berarti dan objektif, hasil pengukuran orang bisa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, membandingkannya dengan standar kinerja dan memutuskan apa yang harus dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan pengukuran tersebut”. pengukuran kepuasan pemustaka harus disertai dengan adanya komitmen pimpinan dan seluruh stafnya. Pengukuran kepuasan pemustaka tidak akan berarti jika dilakukan hanya sekedar menjadi uji coba dan tidak ada komitmen dari pimpinan Perpustakaan untuk menindak lanjuti temuan yang ada.

Mengapdosikan dari pendapat Gerson, terdapat 5 manfaat pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan yang kiranya dapat diaplikasikan di Perpustakaan, yaitu:

1. Pengukuran kepuasan pemustaka menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang prima kepada pemustaka.
2. Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pemustaka meningkat.

⁴⁵ *Ibid*, hlm. 16-17

3. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada kePerpustakaan, terutama bila pemustaka sendiri yang mengukur kinerja Perpustakaan.
4. Pengukuran memberi tahu kepada Perpustakaan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pemustaka serta bagaimana harus melakukannya. Informasih ini juga bisa datang langsung dari pemustaka.
5. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang tinggi.

Sementara Supranto menyampaikan ada 3 manfaat pengukuran aspek mutu, yaitu:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
2. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbakan (improvement).⁴⁶

⁴⁶ *Ibid*, hlm. 16

BAB III

PROFIL PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

A. Sejarah Perpustakaan

Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang berdiri seiring dengan diresmikannya Fakultas Adab dan Humaniora pada tanggal 29 september 1997. Ide atau gagasan pembukaan Fakultas Adab dan Humaniora di lingkungan IAIN Raden Fatah muncul ketika penyusunan rencana induk pengembangan (RIP) tahun 1994-1999 diusulkan bahwa Fakultas Adab dan Humaniora didirikan pada tahun ajaran 1996/1997. Usulan tersebut diterima oleh peserta sidang secara aklamasih dan juga sepakat untuk membentuk TIM persiapan pembukaan Fakultas Adab dan Humaniora dan Fakultas Dakwah. Hasil studi kelayakan dijadikan dasar penyusunan proposal untuk Fakultas Adab dan Humaniora yang disusun dan ditulis oleh Dr.J. Suyuthi Pulungan ,MA.⁴⁷

Sesuai dengan prosedur pendirian fakultas baru, usul tersebut diteruskan departemen agama ke departemen pendidikan dan kebudayaan, direktorat jenderal pendidikan tinggi, untuk dipelajari oleh konsorsium ilmu agama yang dipimpin oleh Prof.Dr.H. Quraisy Syihab dan Prof.Dr.H.Mastuhu,M.Ed. sebagai ketua dan sekretaris. Konsorsium ilmu agama tersebut mengeluarkan rekomendasi persetujuan pembukaan Fakultas Adab dan Humaniora dan Fakultas Dakwah Surat Nomor: 04/KIA/VII/1997. Dalam perkembangan berikutnya terbitlah keputusan menteri

⁴⁷ *Sumber: data* Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang tanggal 01 Agustus 2016

agama RI No 103 Tahun 1998 tanggal 27 february 1998 yang ditanda tangani oleh menteri agama Dr.H. Tarmizi Taher.

Sejak berdiri tahun 1998 sampai sekarang tahun 2015 Fakultas Adab dan Humaniora telah berusia 17 tahun, usia yang relatif muda telah mengalami beberapa periode kepemimpinan dalam jabatan dekan yaitu:⁴⁸

Periode I	: sebagai dekan pelaksana tugas tahun 1998-2000
Plt. Dekan	: Dr.J. Suyuthi Pulungan, MA
Plt. Pembantu Dekan I	: Drs. Zulkifli, MA
Plt. Pembantu Dekan II	: Drs. Inrevolzon
Plt. Pembantu Dekan III	: Drs. Duani Sya'ari, MA
Periode II	: Dekan Definitif Tahun 200-2003
Dekan	: Drs. Zulkifli, MA
Pembantu Dekan I	: Drs. Hatamar, M.Ag
Pembantu Dekan II	: Drs. Inrevolzon
Pembantu Dekan III	: Drs. Duani Sya'ri, MA
Periode Dekan Pengganti Antar Waktu Tahun 2003-2004	
Dekan	: Drs. Duani Sya'ari, MA
Pembantu Dekan I	: Drs. Hatamar, M.Ag
Pembantu Dekan II	: Drs. Ahmad Zainal
Pembantu Dekan III	: Dra. Sri Suryana

⁴⁸ *Ibid.*

Periode III	: Dekan Definitif Tahun 2004-2008
Dekan	: Dr. Hatamar, M.Ag
Pembantu Dekan I	: Drs. Masyhur, M.Ag
Pembantu Dekan II	: Drs. Inrevolzon, M.Pd.I
Pembantu Dekan III	: Yazwardi, M.Ag.
Periode IV	: Dekan Definitif Tahun 2008-2012
Dekan	: Dr. Hatamar, M,Ag
Pembantu Dekan I	: Drs. Masyhur, M.Ag
Pembantu Dekan II	: Drs. Inrevolzon, M.Pd.I
Pembantu Dekan III	: Drs. Abdul Azim Amin, M.Hum.
Periode Transisi	: Dekan Pengganti Antar Waktu Tahun 2008-2012 (November 2011-Maret 2012, pejabat Dekan lama sebelum habis masa jabatannya diangkat menjadi kakanwil kemenag RI Propinsi Bangka Belitung pada oktober 2012
Dekan	: Prof. Dr. H. J. Suyuthi Pulungan, MA
Pembantu Dekan I	: Drs. Masyhur, M.Ag
Pembantu Dekan II	: Drs. Inrevolzon, M.Pd.I
Pembantu Dekan III	: Drs. Abdul Azim Amin, M.Hum
Periode V	: Dekan Definitif Tahun 2012-2016
Dekan	: Dr. Nor Huda, MA
Pembantu Dekan I	: Dr. Endang Rochmiatun, M. Hum
Pembantu Dekan II	: Betty, M.Ag

Pembantu Dekan III : Dolla sobari, MA

Adapun visi dan misi serta tujuan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora memiliki visi dan misi yang sama dengan Fakultas Adab dan Humaniora, yaitu:

1. Visi

Fakultas Adab dan Humaniora mempunyai visi yaitu menjadikan Fakultas Adab dan Humaniora sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sejarah dan kebudayaan Islam untuk dimanfaatkan bagi pembangunan masyarakat yang berdasarkan iman, Islam, ihsan, ilmu dan amal secara integral, sehingga Perpustakaan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi dan akses terhadap informasi global bagi semua anggota komunitas dan anggota Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora.

2. Misi

Sejalan dengan visi tersebut, maka misi Fakultas Adab dan Humaniora adalah sebagai berikut:

- a. Fakultas Adab dan Humaniora berkomitmen untuk menjadi pusat studi pendalaman, pengembangan dan penyebarluasan ilmu-ilmu Adab, Humaniora, budaya dan ilmu keislaman menuju pusat kepeloporan pengembangan peradaban Islam di Sumatera Selatan.⁴⁹

⁴⁹ *Ibid.*

- b. Fakultas Adab dan Humaniora berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang unggul di bidang akhlak, akademik dan intelektual melalui aktifitas Tri Dharma Perguruan Tinggi.
 - c. Melakukan riset pengembangan ilmu berbasis kurikulum dengan memperdalam dan mengembangkan materi kuliah yang disesuaikan dengan perkembangan dan mengembangkan materi kuliah yang disesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan tingkat kecerdasan masyarakat dengan metode dan pendekatan yang kuat dan akurat.
 - d. Melakukan kontekstualisasi ajaran Islam yang bersifat aktual dan inklusif.
 - e. Memberdayakan potensi masyarakat menuju terbentuknya masyarakat madani dalam koridor universalisme Islam dan kebhinikaan Indonesia.
3. Tujuan

Setiap fakultas yang didirikan memiliki tujuan masing-masing, begitu juga dengan Fakultas Adab dan Humaniora, dengan tujuan untuk mengembangkan Ilmu Adab dan Humaniora untuk menghasilkan sarjana Muslim yang berilmu, beriman, bertakwa dan berakhlak mulia serta memahami dan menguasai ilmu Adab dan Humaniora (Sastra Arab), atau sejarah dan Peradaban Islam yang didukung oleh ilmu Budaya Umum dan ilmu keislaman.⁵⁰

⁵⁰ *Ibid.*

Adapun tujuan Perpustakaan fakultas adalah mendukung kurikulum UIN Raden Fatah khususnya Fakultas Adab dan Humaniora 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 dengan efektif. Adapun fungsi Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora secara umum sebagai berikut:

- 1) Pusat layanan informasi dan sumber Informasi bidang agama Islam, sejarah dan keilmuan.
- 2) Pusat layanan informasi dan sumber informasi untuk penelitian dan pengabdian masyarakat.
- 3) Pusat pengelolaan, pelestarian, dan penyebaran informasi agama Islam dan keilmuan dan keilmuan.
- 4) Pusat rekreasi bagi civitas akademika perguruan tinggi khususnya bagi civitas akademika dilingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

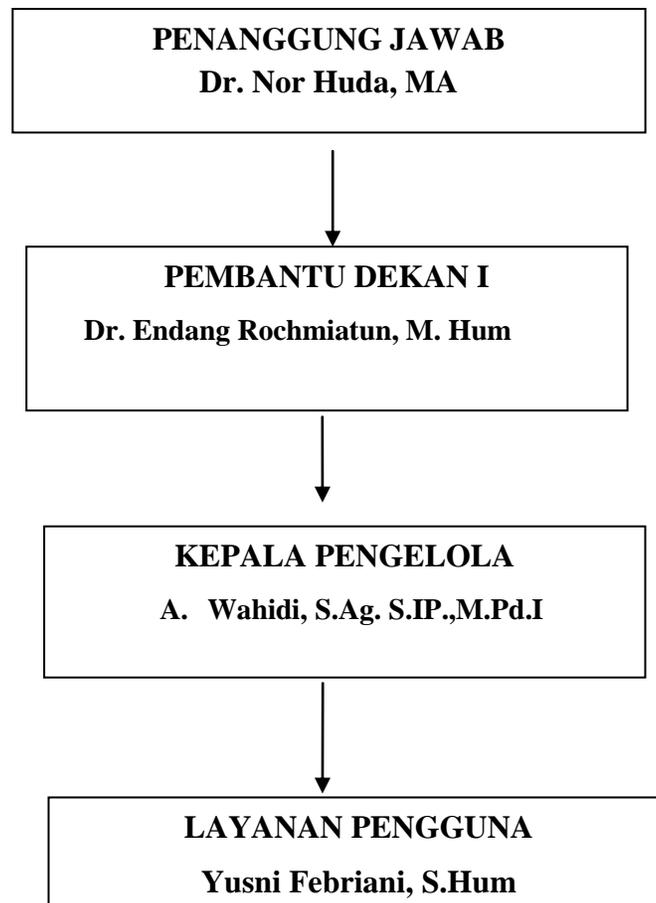
B. Keadaan Fisik

Bangunan gedung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang cukup memadai, keadaan fisiknya permanen dan berada di lantai dua di Fakultas Adab dan Humaniora. Bila ditinjau dari segi letaknya dapat dikatakan strategis, yaitu terletak di bagian depan ujung ruangan belajar yang mudah dilihat dari bawah. Dari segi kenyamanan telah dipasang Air Conditioner (AC) dan kipas angin

cas laptop/hp serta TV yang memungkinkan para pembaca dan pengunjung merasa betah dan tenang tinggal berlama-lama di Perpustakaan.

C. Organisasi Perpustakaan

Adapun struktur organisasi Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dipimpin oleh kepala Pengelolaan Perpustakaan yang dibantu oleh pegawai yang ditempatkan berdasarkan kemampuannya. Kepala Perpustakaan langsung bertanggung jawab kepada Pembantu Dekan I. Adapun struktur organisasi Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora adalah sebagai berikut:



Karyawan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora berjumlah dua orang, terdiri dari Kepala Perpustakaan dan layanan penguasaan. Adapun latar belakang pendidikan karyawan Perpustakaan yaitu pendidikan Ilmu Perpustakaan. Pembagian tugas staf atau pegawai Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dilakukan oleh kepala Perpustakaan. Pembagian kerja atau ruang lingkup kerja para karyawan disesuaikan dengan keahlian yang dimiliki.⁵¹

D. Koleksi Perpustakaan

Saat ini Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang mengelompokkan koleksi sesuai dengan jenis-jenis buku antara lain sebagai berikut:

1. Pengelompokan koleksi, ada dua macam pengelompokan koleksi, yaitu:
 - a. Berdasarkan klasifikasi

Berdasarkan klasifikasi, koleksi Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dibedakan menjadi dua, yaitu:

- 1) Koleksi umum yang menggunakan sistem klasifikasi DDC (*Dewey Decimal Classification*).
- 2) Koleksi Islam yang menggunakan sistem klasifikasi versi Islam.

a) Klasifikasi DDC:

001-003 : ilmu pengetahuan umum, buku, sistem
004-006 : komputer

⁵¹ *Ibid.*

010-019	: bibliografi, katalog
020-028	: Perpustakaan, membaca
100-199	: filsafat dan psikologi
200-299	: agama
300-399	: ilmu sosial (politik, ekonomi, hukum, pendidikan)
400-499	: bahasa
500-599	: ilmu murni (matematika, fisika, kimia, biologi)
600-699	: teknologi (manajemen, kedokteran, farmasih, ilmu teknik, telekomunikasi)
700-799	:kesenian
900-999	:kesusasteraan
900-999	:sejarah, geografi, biografi

b) Klasifikasi versi Islam

- 2x0 – Islam (umum)
- 2x1 – Al-Qur'an dan ilmu terkait
- 2x3 – Aqid dan ilmu kalam
- 2x4 – Fikih
- 2x5 – Akhlak tasawuf
- 2x6 – sosial dan budaya
- 2x7 – filsafat dan perkembangannya
- 2x8 – Aliran dan sekte
- 2x9 – Sejarah Islam dan Modernisasi

b. Berdasarkan penggunaan

Berdasarkan penggunaannya koleksi Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dibedakan menjadi 3, yaitu:

1) Koleksi sirkulasi

Koleksi sirkulasi adalah koleksi-koleksi yang dapat di pinjam oleh anggota perpustakaan.

2) Koleksi referensi

Koleksi referensi adalah kumpulan/kelompok bahan pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka yang berisi karya-karya yang bersifat memberitahu/menunjukkan (informasi referensi) mengenai informasi-informasi tertentu, yang disusun secara khusus/sistematis untuk memudahkan pembaca dalam mencari informasi yang dibutuhkan, tidak untuk dibaca seluruhnya (dari A-Z, jilid satu sampai akhir) dan ruang lingkupnya menyeluruh.

Koleksi referensi dapat dikelompokkan menjadi:

- a) Jenis bahan rujukan yang menurut informasi mengenai kata atau istilah, contohnya : kamus dan ensiklopedi.
- b) Bahan rujukan yang memuat informasi mengenai sumber kepustakaan, contohnya : katalog, bibliografi, indeks, abstrak.
- c) Jenis bahan pustaka lainnya, contohnya : buku petunjuk/buku pegangan, sumber geografi, direktori, statistik, buku terbitan

pemerintah, dan badan-badan internasional. Koleksi ini hanya dapat dibaca ditempat. Di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang koleksi ini di simpan di lemari kaca.

- 3) Koleksi *local content* adalah koleksi hasil tugas akhir mahasiswa berupa skripsi, tesis dan disertasi. Koleksi ini berada di rak buku nomor tiga tepat ditengah-tengah.

Dari penjelasan di atas bawasannya Perpustakaan sudah memaksimalkan layanannya baik dari klasifikasikan buku-buku untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, agar nantinya pemustaka dengan mudah dalam mencari apa yang mereka cari, di Perpustakaan sehingga pemustaka dengan mudah dalam mencari bahan pustaka yang mereka inginkan.

Tabel 1. 1. Jumlah Koleksi Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

1.	Koleksi studi Islam	S/SR 2X0 s.d S/SR 2X9 S/SR 000 s.d S/SR 900	Rak dua depan
2	Koleksi studi umum	C. 1 (buku copy 1) R/RF	Rak dua bagian bawah
3.	Koleksi tandon	Skripsi	Rak tiga dan empat Rak satu

4.	Koleksi referensi	-	Rak dua dan tiga
5.	Skripsi	-	bagian belakang Rak empat
6.	Majalah dan Kliping		Rak surat kabar
7.	Surat kabar		

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa koleksi Studi Islam yang ada di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang terletak di rak dua depan, judul koleksi studi umum terletak di rak dua bagian bawah, koleksi tandom (skripsi) terletak di rak tiga dan empat di rak satu, koleksi referensi terletak di rak dua dan tiga, skripsi terletak di belakang bagian belang rak ke empat, sedangkan majalah dan surat kabar terletak di rak surat kabar.⁵²

E. SARANA DAN PRASARANA

Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang mterletak dilantai 2 Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Lokasi Perpustakaan terletak di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang sehingga mudah diakses oleh mahasiswa dan dosen dan karyawan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

Adapun fasilitas dan barang yang dimiliki oleh Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang adalah sebagai berikut:

⁵² *Ibid.*

**Tabel 1. 2. Saranan dan prasarana di Perpustakaan Fakultas Adab dan
Humaniora UIN Raden Fatah Palembang**

No	Nama Barang	Jumlah	Kondisi
1	Lemari	3 buah	Baik
2	Rak buku	4 buah	Baik
3	Meja baca	1 buah mejah besar	Baik
4	Kursi baca	30 buah	Baik
5	Kursi kerja	3buah	Baik
6	Komputer	4buah	Baik
7	AC	2 buah	Baik
8	Kipas angin	3 buah	Baik
9	Jam dinding	1 buah	Baik
10	Jaringan komputer	1 buah	Baik
11	Rak koran	1 buah	Baik
12	Printer	2 buah	Baik
13	Hotspot Internet	1 buah	Baik
14	Meja sirkulasi	2 buah	Baik
15	Papan pengumuman	2 buah	Baik
16	Despenser	1 buah	Baik
17	Tempat penitipan	1 buah	Baik

	tas		
18	Rak sepatu	1 buah	Baik
19	Scaner	4 buah	Baik

Sarana dan prasarana yang tertera di atas adalah fasilitas yang ada di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang memiliki 3 buah lemari, 4 buah rak buku, 2 buah AC, 1 buah meja baca bulat yang besar serta barang-barang lain yang telah tertera di dalam tabel di atas. Sarana dan prasarana di atas terbagi ada di bagian layanan pengguna, layanan teknis, ruang baca dan ruang koleksi, serta ada di layanan referensi, secara keseluruhan sarana perasarana di Perpustakaan Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang baik masih layak pakai.⁵³

F. Layanan Perpustakaan

1. Peraturan Perpustakaan

Pada prinsipnya layanan Perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas berdasarkan peraturan yang ada dengan tujuan mengaktualkan fungsi layanan.

Pelayanan Perpustakaan disandarkan kepada surat Keputusan Rektor Nomor: XXIII tanggal 07 April 2010 dengan urutan sebagai berikut:

⁵³ *Ibid.*

a. Jam Buka

Pelayanan Perpustakaan dibuka pada tiap hari kerja dengan rincian waktu sebagai berikut:

- 1) Hari senin sampai dengan hari kamis : jam 08.30 – 15.30
Waktu istirahat : jam 12.00 – 13.00
- 2) Hari jum'at : jam 08.30 – 16.00
- 3) Waktu istirahat : jam 11.30 – 13.00

b. Jangka waktu dan jumlah buku yang dapat dipinjam.

Tabel 1. 3. Jangka waktu peminjamn buku di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

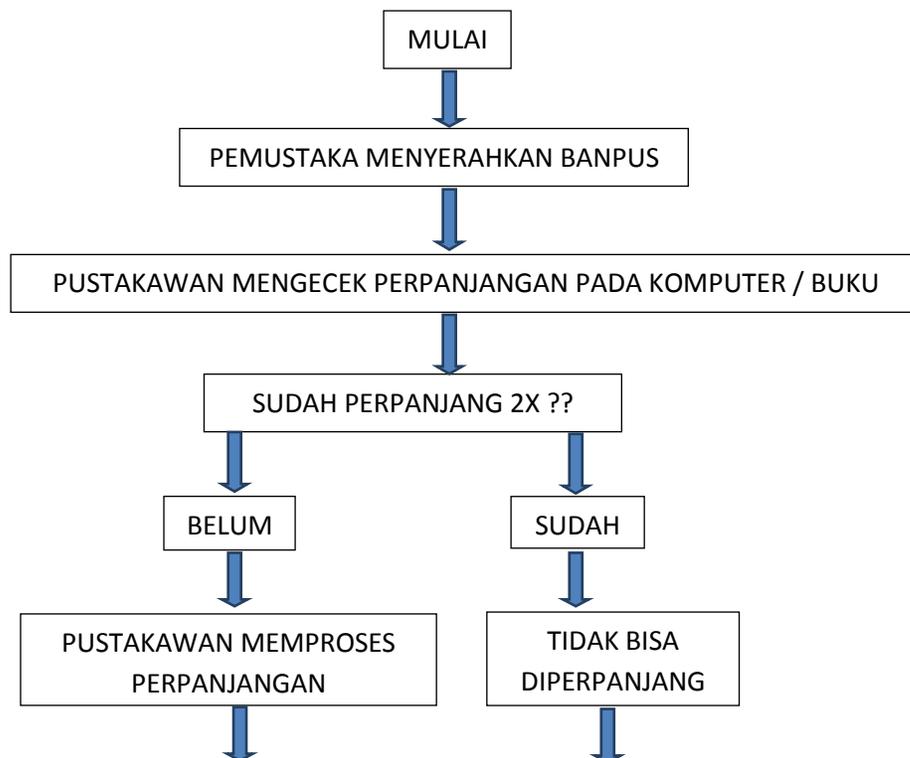
Status	Lama	Jumlah maksimal	Perpanjangan
a) Mahasiswa SI	1 Minggu	2 Exp buku	1 Minggu
b) Mahasiswa S2	1 Minggu	4 Exp buku	1 Minggu
c) Dosen	2 Minggu	4 Exp buku	1 Minggu
d) Karyawan	1 Minggu	2 Exp buku	1 Minggu

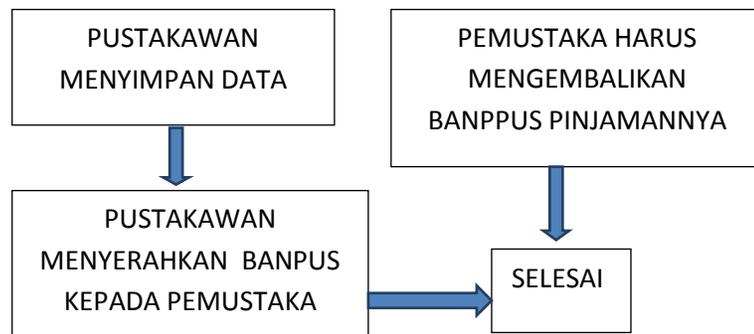
c. perpanjangan

- 1) perpanjangan yang dimaksud oleh ayat 1 point a adalah peminjam harus melapor kepada petugas dengan membawa buku yang diperpanjang.

Bagan 1. Perpanjangan jangka waktu pinjam buku di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

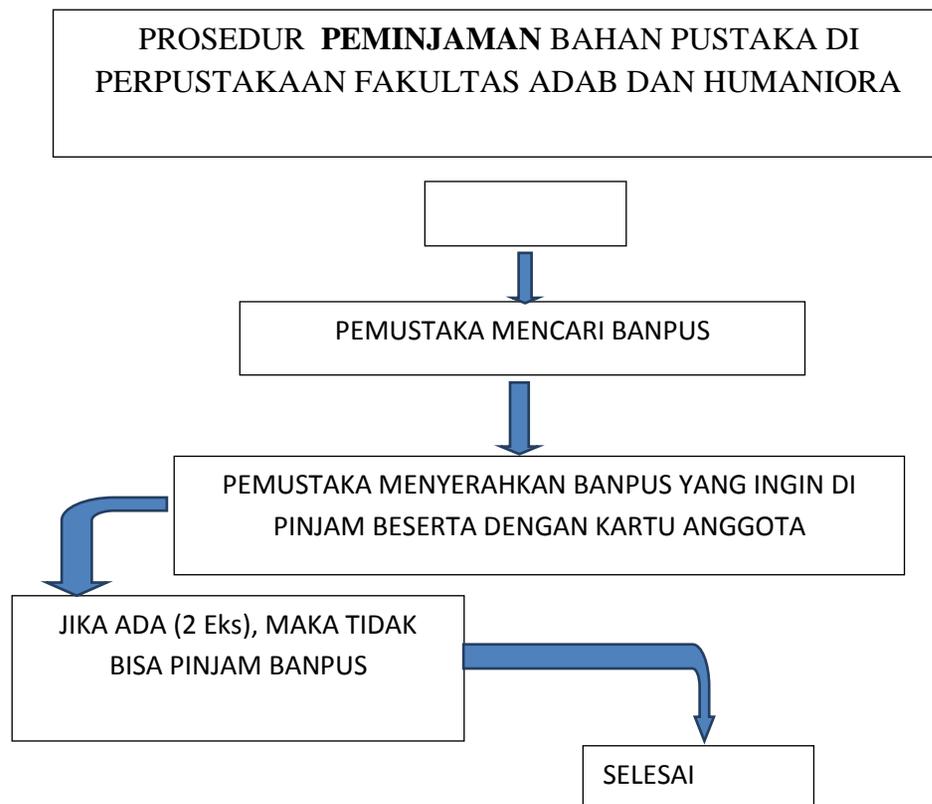
**PROSEDUR PERPANJANGAN BAHAN PUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN BUDAYA ISLAM**





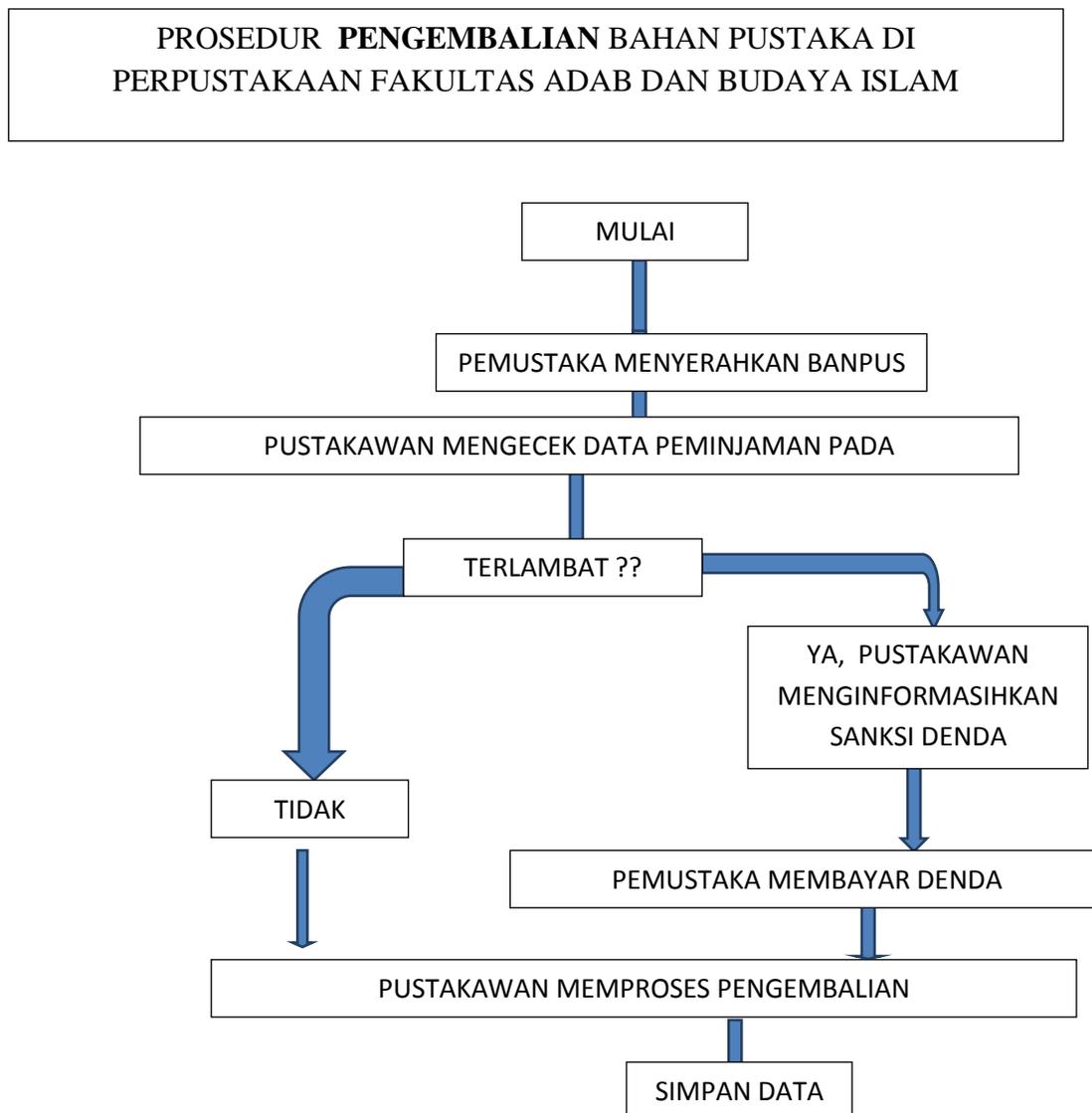
- 2) Peminjaman buku hanya diberikan kepada mereka yang memiliki Kartu Anggota Perpustakaan yang sah (masih berlaku).

Bagan 2. Prosedur peminjaman buku di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang



- 3) Pengembalian buku yang sudah masuk tanggal pengembalian harus segera dikembalikan.⁵⁴

Bagan 3. Peosedur pengembalian buku di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

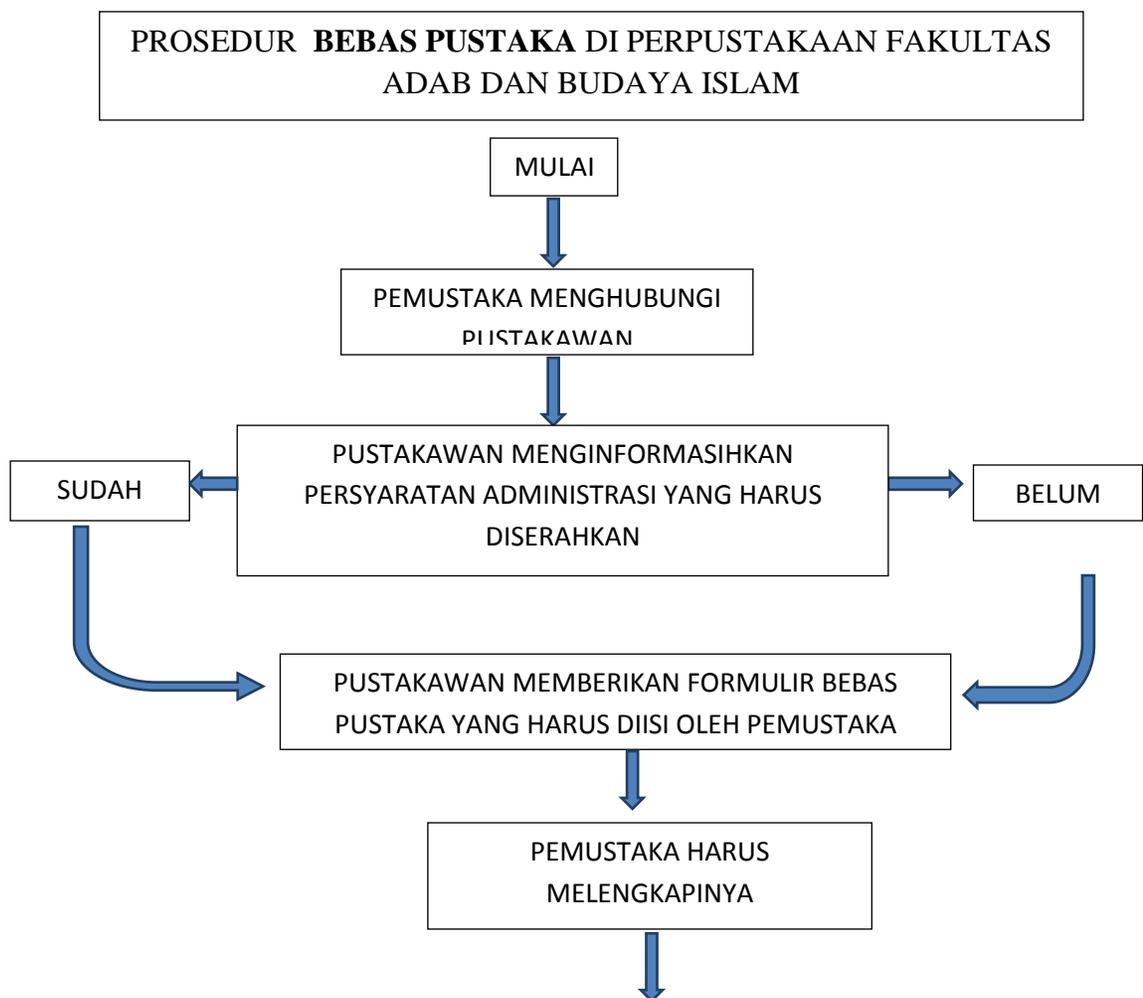


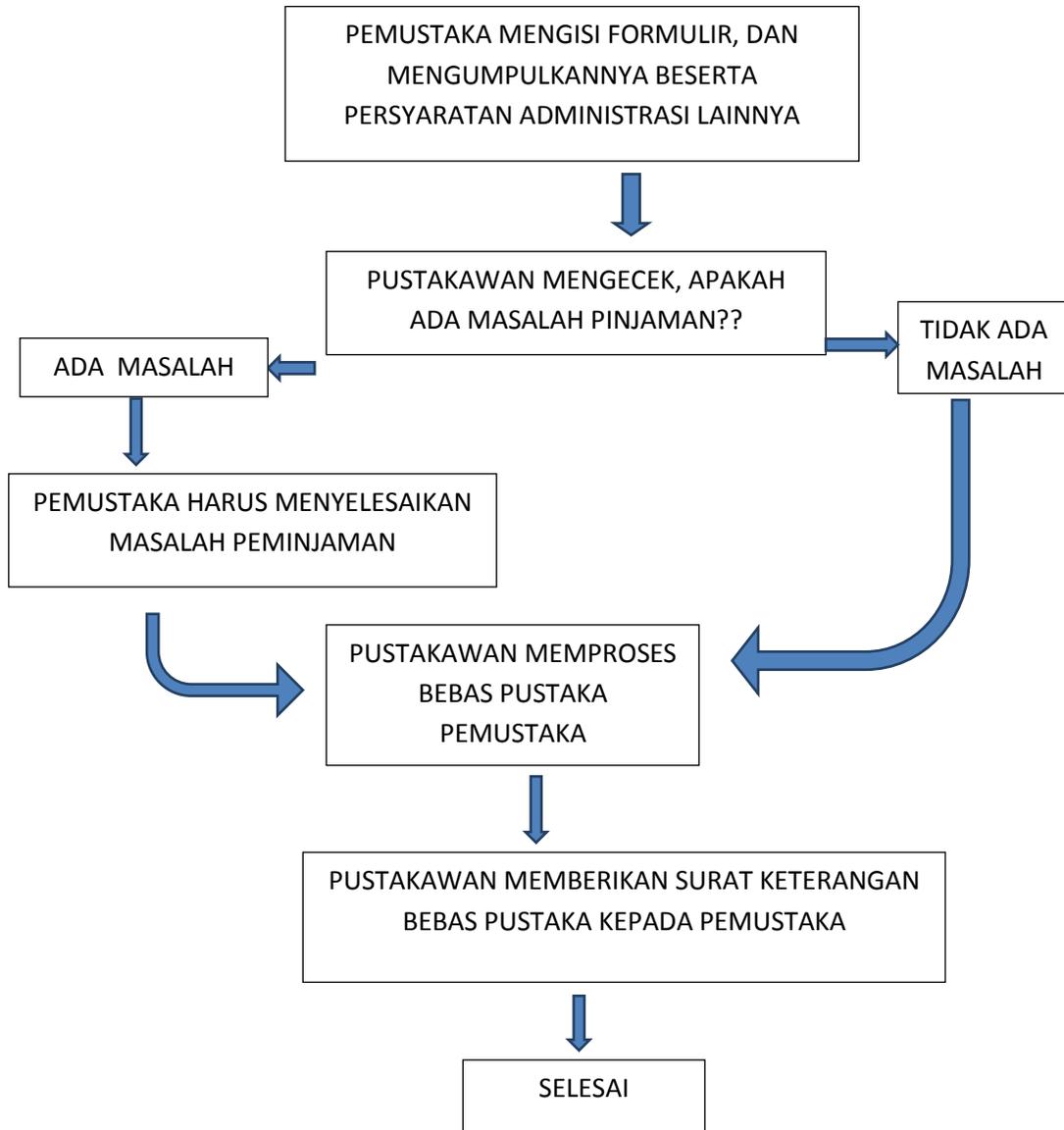
⁵⁴ *Ibid.*



d. Pelayanan bebas pustaka bagi mahasiswa yang sudah selesai kuliah

**Bagan 4. Bebas pustaka di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN
Raden Fatah Palembang**





e. Syarat-syarat menjadi Anggota Perpustakaan

- 1) Mengisi formulir pendaftaran di komputer
- 2) Menyerahkan pas foto 2x3 cm (JPG)
- 3) Menunjukkan kartu mahasiswa atau tanda pengenalan.⁵⁵

⁵⁵ *Ibid.*

f. Larangan Anggota Perpustakaan

Anggota Perpustakaan dilarang melakukan hal-hal yang dapat merugikan Perpustakaan dan kepentingan anggota lain. Seperti:

- 1) Dilarang merokok, membawa makanan dan minuman ke rak buku atau ruang baca.
- 2) Dilarang memakai sandal jepit, baju kaos, topi, jaket ke rak buku dan ruang baca.
- 3) Dilarang berisik, gaduh dan sampai mengganggu orang lain di Perpustakaan.
- 4) Dilarang merobek, merusak, mengotori, dan mencoret-coret koleksi Perpustakaan.
- 5) Dilarang mengubah, membuang identitas buku yang dipinjamnya.
- 6) Dilarang memakai kartu anggota Perpustakaan milik orang lain.
- 7) Barang milik pribadi seperti buku, jaket, tas dan sebagainya tidak boleh dibawa ke dalam ruangan buku, harus ditempatkan di tempat yang telah disediakan. Kecuali barang berharga, seperti dompet, hp, laptop silahkan bawa ke dalam ruang baca.

g. Denda atau sanksi

- 1) Denda uang sebesar Rp. 500,-per buku/hari.
- 2) Mengganti buku dengan judul dan pengarang yang sama atau denda sesuai dengan harga buku, jika buku yang dipinjam hilang.

2. Sistem layanan

Sistem pelayanan yang diterapkan di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang adalah sistem layanan terbuka (*open access*). Dalam sistem ini pemustaka dibenarkan untuk dapat secara langsung memilih, mencari atau menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi Perpustakaan yang ada di rak koleksi. Artinya para pemustaka dapat melakukan browsing bahan pustaka dari jajaran koleksi.

3. Jenis-jenis layanan

Layanan yang diberikan kepada pengguna Perpustakaan antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan Internet/Hotspot, layanan Photocopy, layanan Iran corner.

a) 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 pemakai (pemustaka) yang memiliki kartu anggota Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Menurut jenis pekerjaannya pelayanan sirkulasi antara lain meliputi: peminjaman, perpanjangan dan pengembalian.⁵⁶

⁵⁶ *Ibid.*

b) Layanan referensi

Pelayanan referensi adalah pelayanan dalam bentuk bantuan petunjuk, arahan ataupun bimbingan yang diberikan kepada pemustaka untuk menelusur atau menemukan bahan pustaka/informasi dalam berbagai subjek.

c) Layanan internet/Hotspot

Layanan ini menyediakan fasilitas hotspot yang dapat diakses secara gratis bagi pemustaka di Perpustakaan.

d) Pelayanan photocopy

Pelayanan photocopy adalah kegiatan memfotokopi informasi atas permintaan pemustaka, pelayanan ini dilakukan untuk mempermudah pemustaka memperoleh informasi dalam keadaan sangat mendesak, darurat dan hanya untuk kepentingan pembelajaran dan pendidikan, itupun harus terlebih dahulu memperoleh izin/persetujuan dari pengarangnya. Diluar ketentuan itu seperti untuk diperjualbelikan/komersialkan, tidak dibenarkan sama sekali, karena dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap undang-undang hak cipta dan dapat dikenai sanksi.

e) Layanan Iran corner

Layanan ini menyediakan koleksi-koleksi buku dalam bentuk bahasa Arab mengenai kebudayaan, politik, dan ekonomi negara Iran.

G. Anggaran

Adapun anggaran yang dimiliki oleh Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang yaitu: yang mana anggaran tahunan dari mahasiswa baru UIN Raden Fatah Palembang tidak ada. Adapun masukan lain dalam pendanaan keperluan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang diantaranya:

1. Sumbangan buku dari mahasiswa yang sudah lulus.
2. Sumbangan keterlambatan pengembalian buku yang dipinjam sebesar Rp 500/buku/hari.
3. Pemustaka yang ingin mengprint skripsi, laporan PKL/PPL, majalah dan tugas-tugas kuliah lainnya.

H. Tata Tertib Layanan

Tata tertib yang di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang adalah:

- a. Tata tertib menjadi anggota Perpustakaan

Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang mengutamakan keanggotaan dari lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, yaitu para mahasiswa, dosen, dan karyawan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Namun demikian, Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang juga mengizinkan untuk menjadi anggota Perpustakaan dari umum dan para komunitas Universitas *Non-Program* Pascasarjana Universitas raden fatah Palembang.

Syarat keanggotaan: Semua orang yang membutuhkan keanggotaan Perpustakaan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang harus memenuhi syarat-syarat berikut:

- 1) Mengisi Formulir Pendaftaran klik disini
- 2) Menyerahkan foto copy identitas diri: KTM/KTP/SIM/Kartu Pegawai
- 3) Menyerahkan pasfoto warna (3x4 cm) 2 lembar

Biaya Keanggotaan, yaitu:

Untuk Komunitas Fakultas Adab dan Humaniora: G R A T I S

Tempat Pendaftaran : Pendaftaran keanggotaan dapat dilakukan di bagian sirkulasi Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang setiap hari kerja.

b. Tata terbit kunjungan di Perpustakaan

Adapun tata terbit yang wajib ditaati oleh pemustaka yang ingin berkunjung di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang adalah sebagai berikut:

1. Mengisi daftar kunjungan yang berlaku saat kunjungan (manual atau komputerisasi) dengan cara yang telah ditentukan;
2. menitipkan tas/jaket/topinya di tempat penitipan tas sebelum memasuki ruangan Perpustakaan.

3. membawa Kartu Tanda Anggota (KTA) untuk dapat menggunakan fasilitas Perpustakaan.
 4. memelihara ketertiban, keamanan, dan kenyamanan ruang Perpustakaan dengan mentaati aturan dan tata tertib pemanfaatan fasilitas Perpustakaan dan tidak menyalah-gunakan keanggotaannya dengan cara apapun termasuk meminjamkan haknya sebagai anggota kepada keluarga dan temannya yang bukan anggota Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Palembang.
 5. Khusus pengunjung *non-anggota* Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Palembang dimohon untuk meninggalkan Kartu Identitas Diri (KTP/KTM/Kartu Pegawai) yang masih berlaku ke bagian sirkulasi.
 6. Khusus anggota dengan Kartu Tanda Anggota dapat meminjam buku yang boleh dipinjamkan maksimal dua judul selama satu minggu (untuk mahasiswa). Sedangkan untuk dosen diberikan waktu meminjam koleksi selama satu bulan dengan masa perpanjangan sebanyak dua kali.
- c. Fasilitas bagi anggota Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Palembang adalah sebagai berikut:
1. Semua anggota akan mendapatkan Kartu Tanda Anggota (KTA)
 2. Meminjam buku yang boleh dipinjam untuk dibawa pulang maksimal 2 buah buku selama 1 minggu dan dapat diperpanjang sebanyak 2 kali masa peminjaman.

3. Membaca semua koleksi literatur Perpustakaan.⁵⁷
4. Menggunakan komputer untuk akses OPAC (*Online Public Access Catalog*) koleksi Perpustakaan dan akses internet untuk tujuan penelusuran literatur.

d. Sanksi Pelanggaran

Pelanggaran terhadap aturan yang telah ditetapkan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dalam penggunaan fasilitas Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang tersebut akan dikenakan sanksi sebagai berikut:

1. Keterlambatan pengembalian pinjaman buku dikenakan denda sebesar Rp. 500,-/buku/hari.
2. Perobekan dan perusakan koleksi dengan sengaja dikenakan denda sebesar 3 (tiga) kali harga koleksi dan biaya prosesing.
3. Pencurian koleksi atau melakukan pencurian atas harta apapun dikenakan larangan memasuki Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang selama-lamanya.⁵⁸

⁵⁷ *Ibid.*

⁵⁸ *Ibid.*

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG.

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, adapun populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora. Mengenai data untuk mengetahui pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan Pemustaka Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa apabila kurang dari 100, lebih baik diambil semua, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi dan jika subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.⁵⁹ Adapun karakteristik pemustaka yang menjadi sampel penelitian ini yaitu pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan.

Karena terbatasnya dana dan waktu maka peneliti mengambil 10% dari populasi yang berjumlah 400 orang per semester kemudian akan dijadikan sampel $\frac{400}{100} \times 10\% = 40$ dengan demikian yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang pemustaka atau pengunjung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

⁵⁹ Suharsimi Arikunto., *Op. Cit*, hlm. 134

Hasil penelitian ini yang didapat peneliti dengan menyebarkan angket kepada 40 orang pemustaka atau pengunjung Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden orang. Skor penilaian butir soal untuk 30 pernyataan (dimana 15 soal untuk setelah renovasi dan 15 soal sebelum renovasi) dengan alternatif jawaban SP (sangat puas) skor 4, P (Puas) skor 3, TP (tidak puas) skor 2, STP (sangat tidak puas) skor 1.⁶⁰

Angket ini berguna untuk mendapatkan data secara tepat, efektif dan efisien, karena dapat dibagikan secara serentak, dapat dijawab responden sesuai dengan waktu yang ada. Adapun hasil angket tersebut tentang pengaruh pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan Pemustaka Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang setelah dan sebelum direnovasi.

Pada bagian pendahuluan telah dikemukakan bahwa yang akan diteliti adalah mengenai Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, sebelum peneliti ini dilakukan telah dipersiapkan segala sesuatu yang akan penulis perlukan dalam penelitian ini.

Mengenai data untuk mengetahui pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan Pemustaka Fakultas Adab dan Humaniora dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, dengan menyebarkan angket secara langsung kepada pengunjung yang menjadi sampel penelitian yaitu 40 orang.

⁶⁰ Sumber: data Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang 2016

Tabel. 1. 4.
 Skor hasil perbandingan sejumlah 40 orang setela dan sebelum dilakukanya
 renovasi

Nomor urut subjek	Skor hasil perbandingan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka	
	Pelayanan perpustakaan	Kepuasan pemustaka
1	38	35
2	45	58
3	50	48
4	39	36
5	45	41
6	24	28
7	43	48
8	48	33
9	36	24
10	45	28
11	41	54
12	41	42
13	32	37
14	50	43
15	42	36
16	44	34
17	47	33
18	49	43

Nomor urut subjek	Skor hasil perbandingan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka	
	Pelayanan perpustakaan	Kepuasan pemustaka
19	56	41
20	51	42
21	53	41
22	42	37
23	32	31
24	48	44
25	53	49
26	46	52
27	43	38
28	55	54
29	46	46
30	50	49
31	43	38
32	38	33
33	47	41
34	30	37
35	46	48
36	47	46
37	40	46
38	54	50
39	55	52

40	58	54
----	----	----

Tabel. 1. 5.
distribusi frekuensi skor hasil perbandingan setelah direnovasi (Variabel X)

Sekor (X)	f
54-58	5
49-53	7
44-48	12
39-43	9
34-38	3
29-33	3
24-28	1
Jumlah	40

Tabel. 1. 6.
Distribusi frekuensi skor hasil perbandingan sebelum direnovasi (Variabel Y)

Sekor (Y)	f
54-58	4
49-53	5
44-48	7
39-43	8
34-38	9
29-33	4
24-28	3
Jumlah	40

Tabel.1. 7.

Deviasi Standar dan *Standar Error* dari mean (Variabel X)
setelah renovasi Di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah
Palembang

Sekor (X)	f_s	X	X'	fx'	fx^2
54-58	5	M' 41	+3	+15	45
49-53	7		+2	+14	28
44-48	12		+1	+12	12
39-43	9		0	0	0
34-38	3		-1	-3	3
29-33	3		-2	-6	12
24-28	1		-3	-3	9
	N=40		-	-	$\sum fx' = 29$

Dengan melihat data tabel di atas maka dapat dicari mean skor yang dikelompokkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 M_1 &= M' + i \left(\frac{\sum fx'}{N} \right) \\
 &= 41 + 5 \left(\frac{29}{40} \right) \\
 &= 41 + 3,625 \\
 &= 44,625
 \end{aligned}$$

Langkah selanjutnya adalah mencari standar deviasi skor yang dikelompokkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 SD_1 &= i \sqrt{\frac{\sum fx'^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2} \\
 &= 5 \sqrt{\frac{109}{40} - \left(\frac{29}{40}\right)^2} \\
 &= 5 \sqrt{2,725 - 0,525} \\
 &= 5 \sqrt{2,2} \\
 &= 5 \times 1,483 \\
 &= 7,415
 \end{aligned}$$

Langkah selanjutnya adalah mencari mean standar dan *standar error* dari skor yang dikelompokkan sebagai berikut (Variabel X):

$$\begin{aligned}
 SE_{M_1} &= \frac{SD_1}{\sqrt{N-1}} \\
 &= \frac{7,415}{\sqrt{40-1}} \\
 &= \frac{7,415}{6,245} \\
 &= 1,187
 \end{aligned}$$

Tabel. 1. 8.
 Deviasi Standar dan *Standar Error* dari mean (Variabel Y)
 Sebelum renovasi Di Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah
 Palembang

Sekor (y)	f	X	y'	fy'	fy ²
54-58	4	M'41	+3	+12	36
49-53	5		+2	+10	20
44-48	7		+1	+7	7
39-43	8		0	0	0
34-38	9		-1	-9	9
29-33	4		-2	-8	16
24-28	3		-3	-9	27
	N=40		-	-	$\sum fy' = 3$

Dengan melihat data tabel di atas maka dapat dicari mean skor yang dikelompokkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 M_2 &= M' + i \left(\frac{\sum fX'}{N} \right) \\
 &= 41 + 5 \left(\frac{3}{40} \right) \\
 &= 41 + 0,375 \\
 &= 41,375
 \end{aligned}$$

Langkah selanjutnya adalah mencari standar deviasi skor yang dikelompokkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 SD_2 &= i \sqrt{\frac{\sum fy'^2}{N} - \left(\frac{\sum fy'}{N}\right)^2} \\
 &= 5 \sqrt{\frac{115}{40} - \left(\frac{3}{40}\right)^2} \\
 &= 5 \sqrt{2,875 - 0,005} \\
 &= 5 \sqrt{2,87} \\
 &= 5 \times 1,694 \\
 &= 8,47
 \end{aligned}$$

Langkah selanjutnya adalah mencari mean standar dan *standar error* dari skor yang dikelompokkan sebagai berikut (Variabel X):

$$\begin{aligned}
 SE_{M_2} &= \frac{SD_2}{\sqrt{N-1}} \\
 &= \frac{8,47}{\sqrt{40-1}} \\
 &= \frac{8,47}{6,245} \\
 &= 1,356
 \end{aligned}$$

Mencari dan menghitung koefisien korelasi “r” *Product Moment* yang menunjukkan kuat lemahnya pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Karena N cukup besar (N=40), maka dalam mencari koefisien korelasi tersebut dipergunakan Diagram Korelasi (*Scatter Diagram*):

Tabel. 1. 9.

Peta korelasi “r” Variabel X dan Variabel Y

Setelah dan sebelum direnovasi Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN

Raden Fatah Palembang

X \ Y	24	29	34	39	44	49	54	f_y	y'	fy'	fy^2	$\sum x' y'$
54-58				/0 ¹	/3 ¹		// 18 ²	4	+3	+12	36	21
49-53					/2 ¹	//8 ²	// 12 ²	5	+2	+10	20	22
44-48				//0 ²	//// 4 ⁴	/2 ¹		7	+1	+7	7	6
39-43				/0 ¹	//0 ²	//// 0 ⁴	/0 ¹	8	0	0	0	0
34-38		// 4 ²	/1 ¹	//// 0 ⁵	/ -1 ¹			9	-1	-9	9	4
29-33		/4 ¹	/2 ¹		// -4 ²			4	-2	-8	16	2
24-28	/9 ¹		/3 ¹		/ -3 ¹			3	-3	-9	27	9
f_x	1	3	3	9	12	7	5	40	-	3	115	64
x'	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3					
fx'	-3	-6	-3	0	+12	+14	+15	29				
fx^2	9	12	3	0	12	28	45	109				
$\sum x' y'$	9	8	6	0	1	10	30	64				

CHECKING

Dengan melihat peta korelasi di atas maka dapat kita peroleh skor yang dikelompokkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \sum fx' &= 29, & \sum fx'^2 &= 109, & \sum x' y' &= 64, \\ \sum fy' &= 3, & \sum fy'^2 &= 115, & \sum x' y' &= 64, & N &= 40 \end{aligned}$$

Langkah selanjutnya adalah Mencari $C_{x'}$, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} C_{x'} &= \frac{\sum fx'}{N} \\ &= \frac{29}{40} \\ &= 0,725 \end{aligned}$$

Langka selanjutnya adalah Mencari $C_{y'}$, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} C_{y'} &= \frac{\sum fy'}{N} \\ &= \frac{3}{40} \\ &= 0,075 \end{aligned}$$

Langka selanjutnya Mencari $SD_{x'}$, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} SD_{x'} &= \sqrt{\frac{\sum fx'^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2} \\ &= \sqrt{\frac{109}{40} - \left(\frac{29}{40}\right)^2} \\ &= 1 \sqrt{2,725 - 0,725^2} \end{aligned}$$

$$=1\sqrt{2,725 - 0,525}$$

$$=1\sqrt{2,2}$$

$$= 1,483$$

Langka selanjutnya adalah Mencari $SD_{y'}$ dengan rumus sebagai berikut:

$$SD_{y'} = \sqrt{\frac{\sum fy'^2}{N} - \left(\frac{\sum fy'}{N}\right)^2}$$

$$= \sqrt{\frac{115}{40} - \left(\frac{3}{40}\right)^2}$$

$$=1\sqrt{2,875 - 0,075^2}$$

$$=1\sqrt{2,875 - 0,005}$$

$$=1\sqrt{2,87}$$

$$= 1,694$$

Langka selanjutnya adalah Mencari r_{xy} atau r_{12} sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\frac{\sum x'y'}{N} - (c_{x'}) (c_{y'})}{(SD_{x'}) (SD_{y'})}$$

$$= \frac{\frac{64}{40} - (0,725) (0,075)}{(1,483) (1,694)}$$

$$= \frac{1,6 - 0,054}{2,512}$$

$$= \frac{1,546}{2,512}$$

$$= 0,615$$

Langka selanjutnya adalah Mencari *Standar Error* perbedaan Maen variabel X dan Maen variabel Y sebagai berikut:

$$\begin{aligned} SE_{M_1-M_2} &= \sqrt{SE_{M_1}^2 + SE_{M_2}^2 - (2 \cdot r_{12})(SE_{M_1})(SE_{M_2})} \\ &= \sqrt{1,187^2 + 1,356^2 - (2 \times 0,615)(1,187)(1,356)} \\ &= \sqrt{1,409 + 1,839 - 1,98} \\ &= \sqrt{1,268} \\ &= 1,126 \end{aligned}$$

Langka selanjutnya adalah Mencari t_o dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} t_o &= \frac{M_1 - M_2}{SE_{M_1 - M_2}} \\ &= \frac{44,625 - 41,375}{1,126} \\ &= \frac{3,25}{1,126} \\ &= 2,89 \end{aligned}$$

Langka selanjutnya adalah Memberikan interpretasi terhadap t_o sebagai berikut:

$$df = (N - 1) = 40 - 1 = 39 \text{ (konsultasi Tabel Nilai "t")}$$

karena dalam tabel tidak didapati df sebesar 39, maka dipergunakan df yang paling dekat dengan 39, yaitu df sebesar 40, diperoleh harga kritik t pada tabel sebagai berikut:

$$\text{pada taraf signifikan 5\%: } t_t = 2,02$$

$$\text{pada taraf signifikan 1\%: } t_t = 2,71$$

Dengan demikian t_o (yaitu sebesar 2,89) adalah cukup besar dari pada t_t baik dari taraf signifikan 5% maupun taraf signifikan 1%. Dengan demikian maka hipotesis *Nihil ditolak*. Berarti antara Variabel X dan Variabel Y terdapat perbedaan yang signifikan.

Maka dari itu dapat peneliti simpulkan bahwa antara skor pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka setelah dan sebelum direnovasi, terdapat perbedaan yang signifikan, antara dua Variabel. Dengan demikian dapat diambil suatu interpretasi bahwa ada pengaruh positif antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka sesudah dan sebelum direnovasi bahwa adanya pengaruh pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka Di Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa, Ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka setelah dan sebelum direnovasi Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Hal ini terbukti dari hasil penelitian menunjukkan bahwa $t_o = 2,89$ cukup besar dari pada “t” tabel pada taraf signifikan 5% (2,02) dan taraf signifikan 1% (2,71) dengan ini dilambangkan $2,02 < 2,89 > 2,71$. Oleh karena itu maka hipotesis nol ditolak hipotesis alternatif diterima : berarti ada perbedaan yang signifikan antara pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka sesudah renovasi dan sebelum renovasi Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Dengan demikian dapat diambil suatu interpretasi bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka setelah dan sebelum direnovasi Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan di Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora dan Humaniora bahwa pemustaka sudah merasa puas terhadap layanan, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan saran untuk dijadikan bahan pemikiran atau pertimbangan untuk masa yang akan datang antara lain :

1. Fasilitas yang ada di Perpustakaan harus dijaga, ditata dan dirawat dengan baik supaya bisa dimanfaatkan oleh pemustaka dengan waktu lebih lama.
2. Kepada para pegawai Perpustakaan hendaknya memperhatikan layanan Jam buka dan tutup layanan Perpustakaan harus sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.
3. Koleksi yang disediakan di Perpustakaan hendaknya ditingkatkan lagi sesuai dengan kebutuhan pemustaka sehingga kebutuhan mereka bisa terpenuhi.