

P E R S E P S I P E M U S T A K A  
T E R H A D A P

K U A L I T A S  
P E L A Y A N A N  
P E R P U S T K A A N U I N  
K H A S J E M B E R



ABDUL MUIS

**Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan  
Perpustakaan UIN KHAS Jember**

**Penulis:**

Abdul Muis

ISBN 978-623-96577-8-9

Cetakan Pertama, November 2021

**Editor:**

Siti Qurratul Aini

**Desain Sampul:**

Canva.com

Diterbitkan oleh:

LP3DI Press

Pesantren Kiai Syarifuddin Jl. Pondok Pesantren Kiai Syarifuddin  
Wonorejo Kedungjajang Lumajang Jawa Timur

# Pengantar Penulis

Buku ini merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pemustaka UIN KHAS Jember. Tulisan ini disusun untuk menggambarkan bagaimana pemustaka yang telah menikmati layanan di perpustakaan memandang pelayanan yang telah mereka terima.

Agar buku ini dapat dipahami dengan baik, maka penulis menyusunnya ke dalam beberapa bagian. *Bagian pertama*, memberikan pendahuluan sebagai pengantar menuju bagian-bagian berikutnya. Di dalamnya memuat latar belakang, tujuan, manfaat, serta metode penelitian yang digunakan.

*Bagian kedua*, berisi penjelasan mengenai pemustaka. Hal-hal yang berkaitan dengan pengertian pemustaka, ruang lingkup, serta apa yang dimaksud dengan persepsi pemustaka dijelaskan pada bagian ini.

*Bagian ketiga*, merupakan bagian yang membahas mengenai layanan. Bagian ini menjelaskan berbagai hal yang berkaitan dengan layanan perpustakaan, seperti pengertian layanan, ruang lingkup layanan, serta layanan perpustakaan di era kenormalan baru.

*Bagian keempat*, berisi tentang kualitas pelayanan. Bagian ini memuat hal-hal yang berkaitan dengan pengertian kualitas layanan, aspek kualitas layanan, dalil-dali tentang kualitas, dan bagaimana upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan.

*Bagian kelima*, merupakan gambaran umum Perpustakaan UIN KHAS Jember. Bagian ini membahas tentang profil lokasi penelitian. Hal-hal yang berkaitan dengan sejarah, personalia, koleksi, dan ragam layanan disajikan pada bagian ini.

*Bagian keenam*, membahas tentang penelitian-penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember. Bagian ini tidak hanya menyajikan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, namun juga menyajikan hasil penelitian para penulis sebelumnya terkait pelayanan di lokasi yang sama.

*Bagian ketujuh*, adalah penutup. Pada bagian ini penulis memaparkan kesimpulan yang diperoleh serta saran.

Terimakasih serta penghargaan penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah turut berkontribusi dalam menghasilkan karya tulis ini. Tulisan ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, kerna itu, saran dan ktirik yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan. Akhirnya, semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penulis dan masyarakat pada umumnya. Aamiin.

Jember, November 2021

Abdul Muis

# Daftar Isi

<b>Pengantar Penulis</b> .....	iii
<b>Daftar Isi</b> .....	vi
<b>Daftar Tabel</b> .....	viii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
C. Metode Penelitian.....	9
<b>BAB 2. PEMUSTAKA</b> .....	17
A. Pengertian Pemustaka .....	17
B. Ruang Lingkup Pemustaka Perguruan Tinggi .....	19
C. Persepsi Pemustaka.....	21
<b>BAB 3. LAYANAN PERPUSTAKAAN</b> .....	27
A. Pengertian Layanan Perpustakaan .....	27
B. Ruang Lingkup Layanan Perpustakaan.....	29
C. Layanan Perpustakaan di Era New Normal.....	31
<b>BAB 4. KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN</b> .....	34
A. Pengertian Kualitas Layanan .....	34
B. Aspek Kualitas Layanan .....	35
C. Dalil Naqli Tentang Kualitas Layanan .....	36
D. Peningkatan Kualitas Layanan.....	45
<b>BAB 5. GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN UIN KHAS     JEMBER</b> .....	48

A. Sejarah .....	48
B. Personalia.....	49
C. Koleksi .....	56
D. Ragam Layanan .....	60
BAB 6. RAGAM KAJIAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UIN KHAS JEMBER.....	62
A. Manajemen SDM dalam Pelayanan di Perpustakaan .....	62
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	65
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa .....	67
D. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	68
BAB 7. PENUTUP.....	93
Daftar Pustaka.....	95
Tentang Penulis .....	102

# Daftar Tabel

Tabel 1. Sebaran Item Angket Penelitian .....	13
Tabel 2. Tugas Pokok dan Fungsi SDM Perpustakaan UIN KHAS Jember .....	50
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Intrumen .....	70
Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 5. Identitas Responden.....	74
Tabel 6. Hasil Olah Data Skor Total.....	75
Tabel 7. Kategori Jenjang Skor Total Jawaban Responden.....	75
Tabel 8. Kategori Jenjang Skor Total Jawaban Responden.....	76
Tabel 9. Hasil Olah Data Aspek Kehandalan.....	77
Tabel 10. Kategori Jenjang Aspek Kehandalan.....	78
Tabel 11. Kategori Jenjang Skor Kehandalan.....	79
Tabel 12. Hasil Olah Data Aspek keresponsifan .....	80
Tabel 13. Kategori Jenjang Aspek keresponsifan.....	81
Tabel 14. Kategori Jenjang Keresponsifan.....	82
Tabel 15. Hasil Olah Data Aspek Keyakinan .....	83
Tabel 16. Kategori Jenjang Aspek Keyakinan .....	84
Tabel 17. Kategori Jenjang Keyakinan.....	85
Tabel 18. Hasil Olah Data Aspek Empati.....	86
Tabel 19. Kategori Jenjang Empati .....	88
Tabel 20. Hasil Olah Data Aspek Berwujud.....	89
Tabel 21. Kategori Jenjang Aspek Berwujud.....	90
Tabel 22. Kategori Jenjang Berwujud .....	91



*Dibuat Untuk Mereka yang Telah Memberikan  
Pelayanan Terbaik*



# BAB 1. PENDAHULUAN

## **A. Latar Belakang**

**P**erkembangan pengetahuan dan teknologi telah mendorong proses kemajuan informasi. Teknologi informasi dewasa ini merupakan media yang cukup penting bagi penyebaran dan pemanfaatan informasi itu sendiri. Teknologi berdaya guna untuk mempermudah proses pengadaan dan pengolahan serta penyebaran informasi. Teknologi juga mampu mewujudkan efektifitas dan efisiensi jasa pelayanan perpustakaan.

Di samping aspek teknologi, informasi juga memerlukan suatu lembaga yang berkompeten dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarkan serta menemukannya kembali. Dalam hal ini perpustakaan merupakan lembaga yang tepat untuk melaksanakan tugas di atas, karena pada hakekatnya perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia sumber informasi (Sulistyo-Basuki, 1991:6-7; Qalyubi dkk., 2003:15-17). Oleh karena itu, eksistensi dan pentingnya peranan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang beraneka ragam akan semakin diakui oleh masyarakat, terutama masyarakat intelektual.

Pencarian informasi dari hari ke hari terus mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pesatnya laju pembangunan. Pencarian tersebut akan semakin meningkat jika dibarengi dengan peningkatan aktifitas dan pengetahuan masyarakat. Pada tahap inilah informasi mencapai titik yang sangat penting. Masyarakat akan berusaha cukup keras untuk mendapatkan informasi dalam menunjang aktivitas atau pekerjaan masing-masing.

Perpustakaan sebagai lembaga yang bersifat *user-oriented* haruslah selalu mengedepankan mutu pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Hal ini dilakukan dalam rangka mewujudkan kepuasan di kalangan pemustaka. Pelayanan perpustakaan dikatakan berhasil jika dapat memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi (Evans dkk., 1992:1). Perpustakaan sebagai salah satu penyedia jasa harus dapat memahami kebutuhan informasi pemustakanya. Salah satu cara untuk dapat menyediakan informasi yang relevan dengan permintaan adalah melalui pemahaman terhadap persepsi pemustaka (Leong dan Higgins, 2004:4). Pemustaka akan memiliki persepsi yang baik terhadap perpustakaan jika ia merasa bahwa apa yang ia butuhkan dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Tetapi sebaliknya, pemustaka akan memiliki persepsi yang buruk jika perpustakaan dianggap tidak mampu menyediakan kebutuhan informasinya.

Penyediaan jasa layanan saja tidak cukup. Setiap pelayanan haruslah selalu mendapatkan pengawasan secara

terus menerus. Selama ini, perpustakaan hanya menekankan pengembangan *customer* yang melek huruf. Lebih parah lagi adalah ketiadaan hubungan antara perpustakaan perguruan tinggi dengan mahasiswa dan dosen. Akibatnya, *feedback* yang memiliki peranan yang penting bagi pengembangan perpustakaan tidak ada. Lebih jauh lagi, hal ini menyebabkan terputusnya komunikasi yang merupakan bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh *Technical Assistance Research Program*, terlihat bahwa 96% pelanggan suatu lembaga tidak mengeluh ketika mereka mendapatkan masalah (Morgan, 2003: 6). Hal ini akan menimbulkan suatu kekhawatiran bahwa pemustaka enggan untuk mengkomunikasikan keluhannya, sehingga pustakawan tidak mengetahui sisi negatif dari pelayanan yang telah mereka berikan kepada pemustaka. Untuk itu, pustakawan haruslah proaktif dalam mengungkap tanggapan pemustaka terhadap pelayanan yang telah mereka berikan. Tanggapan tersebut dapat berupa persepsi pemustaka atas layanan yang telah mereka terima.

Persepsi merupakan suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang (Nursalam, 1996:48). Secara garis besar persepsi dibedakan menjadi dua bagian, yaitu persepsi benda dan persepsi sosial. Persepsi benda stimulusnya berupa suatu hal atau benda yang nyata yang dapat diraba, dirasakan, dan dapat diindera secara langsung. Sedangkan persepsi sosial stimulusnya

mungkin tidak bisa diraba, dirasakan, dan hanya dapat ditangkap melalui penginderaan terhadap sejumlah petunjuk, misalnya emosi, motif, sikap dan lainnya (Nursalam, 1996:49). Sedangkan dalam penelitian ini persepsi yang dimaksud adalah persepsi sosial dan persepsi benda.

Pengetahuan mengenai persepsi ini sangatlah diperlukan dalam rangka menciptakan strategi pelayanan yang sesuai dengan kondisi riil di lapangan. Berbagai bentuk pelayanan yang diterima oleh pemustaka diterjemahkan dalam bentuk rangsangan-rangsangan tertentu. Rangsangan tersebut akan memberikan kesan tersendiri bagi masing-masing pemustaka. Selanjutnya kesan akan berubah menjadi pengalaman yang akan membentuk pandangan (persepsi) terhadap apa yang mereka terima. Dengan demikian, strategi pelayanan yang dianut haruslah berdasarkan atas prinsip persamaan.

Meskipun persepsi seseorang berbeda-beda, namun dapat digolongkan ke dalam beberapa bentuk, di antaranya persepsi yang baik dan buruk. Baik buruk persepsi seseorang akan tergantung dari apa yang telah mereka terima dari orang lain.

Penilaian pemustaka terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat melalui persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan tersebut. Terdapat beberapa aspek kualitas pelayanan yang telah dikemukakan oleh para ahli. Salah satu diantaranya adalah delapan aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Garvin dalam Masruri (2003:165), yaitu sebagai berikut.

- 1) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti. Dalam suatu pelayanan informasi, dapat dicontohkan sebagai kemampuan pelayanan informasi elektronik untuk melakukan temu kembali informasi yang relevan.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) hal ini berkaitan dengan peralatan mana yang paling sering mereka gunakan.
- 3) Kehandalan (*reliability*), berkaitan dengan kecepatan respon dari suatu pelayanan.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*); jumlah pemustakaan suatu produk yang ada sebelum mengalami kerusakan. Berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan. Pertanyaan yang muncul pada aspek ini antara lain adalah akankah suatu pelayanan akan tetap eksis dalam dua atau tiga tahun mendatang.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

- 7) *Aesthetics*, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra, seperti penampilan fisik.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra atau reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sementara itu, Brophy dalam Griffiths (2004:7) menambahkan aspek *usability* sebagai pelengkap aspek kualitas yang dikemukakan oleh Garvin di atas. Aspek *usability* ini berkaitan dengan mudah digunakan dan diinggit oleh pemustaka.

Selain itu, Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagaimana yang dikutip oleh Masruri (2003:166-167) telah mengemukakan sepuluh aspek kualitas pelayanan sebagai berikut.

- *Reliability* yang meliputi konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
- *Responsiveness*, yang merupakan kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan atau lembaga memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu.
- *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.



- *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki petugas.
- *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang apat mereka pahami.
- *Credibility*, yaitu sifat jujur dandapat dipercaya.
- *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- *Understanding/Knowing the costumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan penampilan fisik karyawan.

Kesepuluh aspek kualitas tersebut kemudian diringkaskan menjadi lima sapek pokok, yaitu sebagai berikut.

- 1) *Kehandalan (reliability)*. Kehandalan ini meliputi kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) *Keresponsifan (responsiveness)*. Hal ini berupa kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat; ketanggapan.
- 3) *Keyakinan (assurance)*. Pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance* di hati pemustaka.

- 4) Empati (*emphaty*). Merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi semua pemustaka.
- 5) Berwujud (*tangible*), berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi (Kotler dalam Supranto, 1997:23; Parasuraman dalam Masruri, 2003 :167)

Dari layanan yang diberikan, pustakawan juga harus menilai kesesuaian antara kualitas layanan yang diberikan dengan keinginan pemustaka. Untuk menilai semua itu tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Perlu diadakannya suatu studi dengan beberapa indikator yang ada. Salah satu indikator tersebut adalah indikator kualitas pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan di atas.

Pengetahuan tentang persepsi juga dapat diperoleh dari penelitian lapangan. Salah satu bentuk penelitian lapangan tersebut adalah melalui wawancara langsung dengan pemustaka serta penyebaran angket terhadap pemustaka (Griffith, 2004:2).

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang telah mereka rasakan. Dengan cara ini, penulis berusaha untuk mengkaji pelayanan tersebut dengan cara meneliti persepsi (tanggapan) pemustaka terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN KHAS Jember.

## **B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

**T**ujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN KHAS Jember.

Sedang kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan di UPT Perpustakaan UIN KHAS Jember.
2. Sebagai langkah pengukuran kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN KHAS Jember.
3. Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

## **C. Metode Penelitian**

**A**gar penelitian dapat berjalan sesuai dengan kerangka berfikir ilmiah, diperlukan suatu metode yang akan digunakan ketika melakukan penelitian.

Berikut beberapa metode yang penulis gunakan dalam penelitian nantinya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Menurut Sumanto (1995: 48) penelitian deskriptif adalah pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan status subyek penelitian pada saat ini. Berdasarkan teori tersebut, maka penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa angka-angka yang diperoleh melalui analisis skor jawaban subyek pada skala sebagaimana adanya (Arikunto, 2002:10-11). Hal

ini ditujukan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UIN KHAS Jember tanpa membuat kesimpulan yang berlaku secara umum di luar subyek penelitian.

Subyek penelitian adalah tempat di mana peneliti dapat menemukan data-data penelitian (Arikunto, 1991:113). Subjek penelitian dapat diambil dari populasi ataupun sampel. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2002:108). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota UPT Perpustakaan UIN KHAS Jember yang berjumlah 22.385 orang (diambil dari statistik anggota per 26 Maret 2020). Dari populasi tersebut diambil diambil sejumlah sampel. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2002:109). Sedangkan penarikan sampel menggunakan rumus Yamane.

$$n = \frac{22385}{22385(0,1)^2 + 1} = 99,56 = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 sampel. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*, yaitu penentuan sampel dengan mengambil anggota sampel yang kebetulan ditemui penulis atau mereka yang mudah ditemui atau mudah dijangkau (Soehartono, 1995:62). Dalam hal ini anggota sampel yang digunakan adalah mereka yang ditemui peneliti di tempat pelayanan UPT Perpustakaan UIN KHAS Jember dan diasumsikan telah menggunakan

pelayanan tersebut. Pengambilan sampel model ini dilakukan untuk menghindari adanya pemustakaan sampel yang bukan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN KHAS Jember. Sehingga diharapkan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah benar-benar pernah merasakan layanan di UPT Perpustakaan UIN KHAS Jember.

Variabel penelitian adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (Suryabrata, 1998:79). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif sehingga tidak terdapat kontrol terhadap variabel (Sari, 2005:29). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah keberhasilan suatu layanan untuk mewujudkan apa yang diharapkan.

Adapun aspek-aspek kualitas layanan yang terkait dengan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Keandalan. Keandalan ini meliputi ketepatan waktu pelayanan, prosedur pelayanan, konektivitas, pelayanan sesuai janji, dan masaalaah yang berkaitan dengan waktu yang disediakan.
2. Keresponsifan. Hal ini berupa antusiasme petugas, kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas, penanganan keluhan, dan penawaran bantuan.
3. Keyakinan. Pengetahuan, privacy, dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk

menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance di hati pemustaka.

4. Empati. Merupakan syarat untuk peduli, keramahan, memahami posisi pemustaka, kesabaran, dan memberi perhatian pribadi bagi semua pemustaka.
5. Berwujud. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, kemudahan digunakan, kesiapan fasilitas untuk digunakan, kenyamanan ruangan, dan media komunikasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu angket dan dokumentasi. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002:128). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner berskala yang dibuat sendiri oleh penulis. Instrumen dalam penelitian ini adalah angket berskala (Skala Likert) dengan kategori empat jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju dan ditambah dengan kolom alasan (keterangan). Modifikasi Skala Likert dengan kategori empat jawaban dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat, yaitu kategori netral yang mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat menentukan sikap ataupun ragu-ragu. Skor yang didapatkan nantinya berkisar antara 1-4 peritem (Sari, 2005:33).

**Tabel 1. Sebaran Item Angket Penelitian**

No.	Indikator Kualitas	Nomor Angket	Total
1	Kehandalan	1, 2, 3, 4, 5,6, 7, 8, 9, 10	10
2	Keresponsifan	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	10
3	Keyakinan	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	10
4	Empati	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	10
5	Berwujud	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50	10
Total			50

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian (Soehartono, 1995:70). Teknik ini penulis gunakan untuk memperoleh data mengenai teori-teori yang penulis gunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Teori-teori tersebut dapat berupa teori tentang persepsi, kualitas pelayanan, dan lain-lain. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data tentang penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti lain dan data yang penulis gunakan untuk menggambarkan lokasi penelitian.

Penelitian ini menggunakan prosedur pengambilan data dengan langkah-langkah sebagai berikut.

## 1. Uji Coba

- a. Penulis mempersiapkan uji coba penelitian dengan terlebih dahulu menentukan jumlah dan kriteria item pada skala.
- b. Setelah jumlah dan kriteria item ditentukan, maka dapat dibuat skala kualitas pelayanan.
- c. Menentukan kelompok subyek uji coba yang memiliki karakteristik sama dengan subyek penelitian yang sesungguhnya.
- d. Melaksanakan uji coba.
- e. Data yang diperoleh dianalisa dan digunakan untuk menentukan tingkat validitas dan reliabilitas item.

## 2. Penelitian

- a. Menyusun skala penelitian dengan menggunakan item-item yang telah memenuhi kriteria kesahihan pada uji coba penelitian.
- b. Menyebarkan skala pada subyek penelitian yang telah ditentukan.
- c. Menganalisis data yang telah diperoleh dengan analisis deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai subyek penelitian berdasarkan data dari kelompok subyek yang diteliti.
- d. Membuat kesimpulan dan menyajikannya dalam bentuk sajian deskriptif.

Metode analisis data yang akan digunakan adalah metode statistik. Statistik yang digunakan berupa penyajian



data yang meliputi tabel, perhitungan nilai maksimum, nilai minimum, mean teoritis, deviasi standar, dan juga prosentase. Hal ini berarti penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menyajikan gambaran (deskripsi) sesuai dengan prinsip objektivisme-positivisme yang sudah dikembangkan berabad-abad oleh ilmu pasti-alam (Pendit, 2003:201).

Penentuan kategori persepsi pemustaka dilakukan dengan menggunakan modifikasi kategori jenjang. Menurut Azwar (1999: 107) kategori jenjang adalah menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut satu kontinum berdasar atribut yang diukur. Penentuan kategori jenjang adalah berdasarkan standar deviasi dan mean sebagai berikut.

X : Nilai yang dihasilkan oleh responden  
 Standar deviasi: simpangan dari masing-masing skor  
 Mean : rata-rata dari skor yang diperoleh responden

$X \leq \text{mean} - (1,5SD)$	= Sangat Buruk
$\text{mean} - (1,5SD) < X \leq \text{mean} - (0,5SD)$	= Buruk
$\text{mean} - (0,5SD) < X \leq \text{mean} + (0,5SD)$	= Sedang
$\text{mean} + (0,5SD) < X \leq \text{mean} + (1,5SD)$	= Baik
$\text{mean} + (1,5SD) < X$	= Sangat baik

Penggolongan akan dibagi menjadi lima kategori, yaitu: sangat buruk, buruk, sedang, baik, dan sangat baik. Luas interval yang mencakup setiap kategori ditetapkan sebagai berikut (Azwar, 1999:107). Untuk mempermudah

proses perhitungan, penulis menggunakan bantuan software PSPP dalam menentukan nilai mean dan standar deviasinya. Hal ini dilakukan dalam rangka menghindari kesalahan dalam perhitungan secara manual.

# BAB 2. PEMUSTAKA

## A. Pengertian Pemustaka

**P**ada pengelolaan perpustakaan, seluruh fasilitas dan layanan yang tersedia di perpustakaan bermuara untuk melayani pemustaka. Pemustaka memiliki peran yang sangat penting untuk menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan layanan perpustakaan. Oleh karena itu penting untuk pengelola perpustakaan untuk memahami siapa pemustaka yang mereka layani.

Istilah pemustaka secara resmi digunakan setelah Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan. Berdasarkan undang-undang tersebut, pemustaka merupakan pengguna perpustakaan, dapat berupa perseorangan, kelompok, masyarakat, ataupun lembaga yang memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dilihat bahwa kata pemustaka mengacu pada siapa saja yang memanfaatkan perpustakaan, baik itu individu, kelompok, masyarakat, maupun lembaga. Selain istilah pemustaka, terdapat beberapa istilah lain yang berkaitan dengan kata pemustaka, yaitu sebagai berikut.

1. Pengunjung. Mengacu pada setiap orang yang datang dan berkunjung ke perpustakaan. Pada istilah ini, pengunjung perpustakaan belum tentu memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan. Bisa jadi pengunjung hanya ikut berteduh, melihat-lihat, dan lainnya. Pengunjung dapat berasal dari mereka yang berada di sekitar perpustakaan. Namun, pengunjung dapat juga berasal dari mereka yang memang ingin melihat bagaimana kondisi perpustakaan, meskipun tempat asal mereka jauh dari lokasi perpustakaan. Bahkan tidak menutup kemungkinan, mereka yang awalnya hanya berkunjung untuk tujuan tertentu, lambat laun tertarik untuk memanfaatkan layanan sehingga dapat disebut sebagai pemustaka.
2. Pemakai/pengguna. Istilah ini diambil dari padanan kata dalam bahasa Inggris, yaitu *user*. Pemakai/pengguna merupakan seseorang yang datang untuk memanfaatkan berbagai layanan di perpustakaan. Kata ini kerap digunakan sebelum istilah pemustaka muncul.
3. Pembaca. Pembaca dapat diartikan sebagai orang yang membaca buku/koleksi di perpustakaan. Istilah ini muncul dikarenakan tidak semua pemustaka datang ke perpustakaan untuk membaca. Beberapa pemustaka, selain membaca buku/koleksi yang tersedia, memanfaatkan perpustakaan untuk *meeting point*, sebagai tempat diskusi, sebagai tempat bersantai, dan lain-lain.

4. Anggota. Anggota merupakan pemustaka yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Biasanya, anggota perpustakaan memiliki kartu anggota. Kartu anggota tersebut dapat berbentuk kartu tersendiri, ataupun menyatu dengan jenis kartu yang lain, seperti kartu pelajar, kartu mahasiswa, dan lainnya. Ketika seseorang terdaftar sebagai anggota dan memiliki kartu anggota perpustakaan, maka mereka terikat dengan hak dan kewajiban yang berkaitan dengan kartu anggota tersebut.

## **B. Ruang Lingkup Pemustaka Perguruan Tinggi**

**S**aat ini, terdapat berbagai jenis perpustakaan di Indonesia. Keragaman jenis perpustakaan tersebut juga berakibat kepada keragaman pemustaka yang dilayani. Selain itu, jenis perpustakaan juga menentukan ruang lingkup pemustaka yang mereka layani.

Ruang lingkup pemustaka pada perpustakaan perguruan tinggi setidaknya terdiri dari 3 jenis, yaitu mahasiswa, dosen, dan peneliti (Feather dan Sturges, 2003). Mahasiswa merupakan pemustaka utama pada perpustakaan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi ditujukan untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa pada lembaga tersebut. Hal ini dikarenakan, sumber dana untuk pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi sebagian besar diperoleh dari mahasiswa. Oleh karena itu, koleksi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi sebagian besar berfungsi untuk mendukung proses belajar mahasiswa.

Idealnya, seluruh mahasiswa yang terdaftar pada suatu perguruan tinggi secara otomatis menjadi pemustaka pada perpustakaan lembaga yang bersangkutan.

Selain menyediakan koleksi untuk kegiatan belajar mahasiswa, perpustakaan perguruan tinggi juga menyediakan koleksi yang berhubungan dengan pengembangan minat dan bakat mahasiswa. Penyediaan koleksi tersebut dapat berupa literatur yang berada di luar cakupan mata kuliah yang dipelajari oleh mahasiswa. Beberapa literatur seperti literatur fiksi, keterampilan, maupun literatur lain yang dapat dinikmati oleh mahasiswa.

Pemustaka yang kedua adalah dosen. Dosen merupakan tenaga pengajar pada suatu perguruan tinggi. Agar pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi yang dilakukan oleh dosen dapat berjalan dengan optimal, maka perlu didukung dengan ketersediaan literatur yang mencukupi. Pada posisi ini, perpustakaan menjediakan koleksi yang dibutuhkan oleh dosen untuk proses pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Pemustaka ketiga yang dilayani oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah peneliti. Selain menyediakan koleksi untuk mahasiswa dan dosen, perpustakaan perguruan tinggi juga dapat menyediakan berbagai literatur yang dapat dikaji oleh peneliti yang berasal dari lembaga lain. Hal ini dikarenakan, selain sebagai pusat pembelajaran, perguruan tinggi juga diharapkan menghasilkan berbagai penelitian yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi dapat dijadikan sebagai

perpustakaan riset atau penelitian. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi melayani pemustaka tidak hanya untuk tujuan pendidikan, tetapi juga memenuhi tujuan penelitian dan pengabdian. Tujuan inilah yang dapat dimanfaatkan oleh pengelola perpustakaan untuk melayani penelitian yang berasal dari luar institusi yang menaunginya.

Pemustaka lain yang perlu dilayani oleh perpustakaan perguruan tinggi dapat berasal dari pegawai perguruan tinggi yang bersangkutan. Penyediaan layanan bagi pegawai dapat berupa penyediaan literatur yang dapat menunjang kinerja pegawai yang bersangkutan. Selain itu, perpustakaan juga dapat mewujudkan fungsi lain, seperti fungsi rekreasi melalui penyediaan literatur yang diminati oleh para pegawai perguruan tinggi yang bersangkutan.

Selain jenis pemustaka di atas, perpustakaan perguruan tinggi juga dapat melayani pemustaka lain seperti siswa ataupun masyarakat umum. Penyediaan layanan untuk kedua jenis pemustaka tersebut dapat berupa penyediaan informasi yang berkaitan dengan lembaga yang menaunginya. Selain menyediakan literatur, perpustakaan perguruan tinggi juga dapat menyediakan informasi lain yang berkaitan dengan insitutsi yang menaungi dan dapat diakses oleh masyarakat secara luas.

### **C. Persepsi Pemustaka**

**P**ersepsi berasal dari kata Percipere yang berarti menerima, perception, pengumpulan, penerimaan,

pandangan (Komaruddin, 2000:191). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata persepsi memiliki dua pengertian, yaitu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu dan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya (Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2001:863). Lebih jauh lagi persepsi dapat diartikan sebagai proses untuk mengingat atau mengidentifikasi sesuatu (Drever, 1988:338).

Sementara itu, Rakhmat (1998:51) menyatakan bahwa persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses mengetahui objek yang nantinya akan ditanggapi melalui penafsiran pesan dan informasi oleh si pengamat.

Persepsi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor fungsional, faktor situasional, dan faktor personal. Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan lain-lain. Faktor fungsional yang mempengaruhi persepsi lazim disebut dengan kerangka rujukan. Faktor situasional adalah faktor yang berupa petunjuk-petunjuk eksternal yang dapat diamati, yaitu faktor yang berasal dari objek yang akan diamati. Sedang faktor personal adalah faktor yang berasal dari diri seseorang berupa pengalaman yang diperoleh dari proses belajar dan melalui serangkaian peristiwa yang pernah dialami, motivasi, dan kepribadian.



Persepsi memiliki dua aspek pokok, yaitu aspek sensualisasi dan observasi. Aspek sensualisasi merupakan suatu penerimaan panca indera terhadap rangsangan benda serta peristiwa. Sedangkan aspek observasi adalah dilaksanakannya analisis struktur terhadap objek, peristiwa, dan tingkah laku sosial yang terdapat dalam kenyataan-kenyataan sosial.

Persepsi merupakan suatu proses yang dipelajari melalui interaksi dengan sekitar. Pembentukan persepsi merupakan akibat dari pengalaman (Keating, 2002: 91). Pengalaman tersebut tumbuh dan berkembang karena pengaruh interaksi dengan manusia-manusia lain. Pengalaman akan membentuk suatu sikap yang merupakan hasil pengamatan seseorang atas karakteristik fisik suatu objek. Karakteristik tersebut akan memberikan suatu stimulus tertentu. Stimulus ini nantinya menjadi exposure<sup>4</sup> tersendiri bagi subyek penerimanya. Selanjutnya stimulus akan meresap dan akan menjadi keyakinan seseorang sehingga akan mempengaruhi keputusan mereka. Keputusan tersebut dapat berupa membeli atau tidak membeli, memilih atau tidak memilih, menggunakan atau tidak menggunakan, dan lain-lain. Hal ini berarti persepsi tumbuh dan berkembang karena pengaruh interaksi dan belajar, serta merupakan hasil pembentukan pengalaman masa lalu.

Lebih jauh lagi, Shidiq dalam Marzuki (2001:11-12) menyatakan bahwa proses pembentukan persepsi terdiri dari lima tahapan, yaitu sebagai berikut.

1. Proses pengumpulan informasi (gathering information), dimulai dari menghimpun informasi yang masuk dari dunia luar melalui panca indera.
2. Proses seleksi (selecting), yang terjadi karena begitu banyaknya informasi sehingga tidak semua diperhatikan, tidak semua dicatat, dan tidak dapat memusatkan pada segala sesuatu sekaligus. Dalam hal ini ditentukan pilihan atau harus diseleksi informasi mana yang menjadi perhatian utama.
3. Proses mengawinkan, mengkombinasikan, atau mencampur (mixing), yang merupakan upaya untuk memilih informasi yang diketahui atau dipercayai. Informasi dirubah dari tidak lengkap kemudian dilengkapi.
4. Proses mengorganisasikan (organising), yakni mengorganisasikan informasi sehingga menjadi bentuk yang teratur.
5. Proses menginterpretasikan (interpretating), yakni usaha memberikan arti atau makna dari bentuk-bentuk yang teratur. Pada tahap ini telah dicapai pemahaman pengertian terhadap pesan, informasi, atau sesuatu yang telah disampaikan.

Keberadaan seseorang, sebagai makhluk sosial berada di bawah persepsi orang lain (Keating, 2002: 80). Hal ini juga berlaku bagi pelayanan jasa perpustakaan. Perpustakaan akan ditinggalkan pemustaka jika terdapat sisi negatif dalam persepsi pengguna. Juga sebaliknya, pemustaka akan semakin sering memanfaatkan suatu perpustakaan jika

ia telah merasa yakin terhadap kualitas perpustakaan tersebut. Namun demikian, pustakawan dapat menentukan arah persepsi pemustaka. Karakteristik mengenai suatu produk tergantung pada karakter, pengetahuan dan pengalaman seseorang mengenai suatu produk tertentu.

Sebagaimana telah disebutkan di atas bahwa baik buruk persepsi seseorang tergantung atas karakteristik objek yang ditanggapnya. Seseorang akan berpersepsi baik jika apa yang diberikan dapat memberikan kesan yang baik terhadapnya. Selanjutnya seseorang akan tersenyum puas ketika telah mempunyai keyakinan bahwa apa yang mereka inginkan telah mereka dapatkan. Jadi jelaslah bahwa persepsi pemustaka sangat tergantung atas pelayanan yang telah diberikan pustakawan kepada mereka.

Kesamaan antara apa yang mereka peroleh dengan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang timbul karena adanya keterbatasan pada masing-masing individu. Keterbatasan tersebut antara lain kemampuan dasar, kemauan, kebutuhan-kebutuhan, harapan-harapan, dan latihan-latihan.

Persepsi mempunyai karakteristik tersendiri (Mar'at, 1982: 33-34), di antaranya sebagai berikut.

1. Persepsi merupakan hubungan langsung antara individu dengan objek. Hubungan ini merupakan proses awal pembentukan persepsi yang terjadi melalui pemustakaan seluruh indra seorang individu.

2. Memiliki struktur. Manusia mempersepsikan objek sebagai suatu keseluruhan yang saling berkaitan.
3. Memiliki stabilitas. Persepsi akan terbentuk jika terjadi pengulangan yang sama tentang kejadian objek yang mereka teliti.
4. Memiliki arti. Objek yang dilihat oleh individu memiliki arti tersendiri baginya sehingga menghasilkan persepsi tertentu yang menimbulkan keyakinan terhadap diri seseorang.
5. Selektif. Individu melihat objek secara selektif. Pengamatan yang dilakukan oleh individu merupakan pengamatan yang bersifat aktif.

# BAB 3. LAYANAN PERPUSTAKAAN

## **A. Pengertian Layanan Perpustakaan**

**L**ayanan perpustakaan merupakan proses kegiatan menyediakan koleksi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pemustaka (Istiana, 2014). Keberadaan layanan ini menjadi penting mengingat layanan perpustakaan menjadi ujung tombak dalam kegiatan pengelolaan perpustakaan. Layanan juga sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka.

Secara umum, bagian layanan di perpustakaan memiliki tugas untuk memberikan bimbingan, arahan, serta layanan kepada pemustaka untuk dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara optimal (Istiana, 2014). Layanan ini menjadi penting karena akan memberikan informasi terkait bagaimana memanfaatkan perpustakaan. Selain itu, petugas bagian layanan juga dapat melakukan bimbingan secara langsung kepada pemustaka mengenai proses temu kembali informasi di perpustakaan yang bersangkutan.

Agar layanan di perpustakaan dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan unsur-unsur yang saling berkaitan.

Unsur-unsur layanan tersebut adalah sebagai berikut (Istiana, 2014).

1. Staf Perpustakaan. Staf perpustakaan merupakan unsur pelaku/pelaksana seluruh kegiatan pelayanan di perpustakaan. Mereka merupakan karyawan/pegawai yang ditugaskan untuk mengelola perpustakaan agar dapat berjalan secara optimal. Oleh karena itu, keberadaan staf perpustakaan yang berkompeten menjadi penopang terwujudnya pelayanan yang berkualitas.
2. Koleksi/Sumber informasi. Perpustakaan merupakan lembaga yang menyimpan dan mengelola informasi. Informasi yang disimpan dan dikelola diwujudkan melalui penyediaan berbagai jenis koleksi, baik berbentuk cetak, digital, maupun multimedia.
3. Sarana dan prasarana. Keberadaan perpustakaan sebagai lembaga yang melayani masyarakat pemustaka perlu ditopang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Berbagai sarana dan prasarana seperti rak buku, komputer, lahan parkir, dan berbagai fasilitas lain penting untuk diperhatikan guna mencapai layanan yang berkualitas.
4. Pemustaka. Pemustaka merupakan mereka yang menikmati layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Oleh karena itu, keberadaan pemustaka memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap penilaian kualitas pelayanan.

## **B. Ruang Lingkup Layanan Perpustakaan**

Sampai saat ini, menurut Evans, Intner, dan Weihs (2002), perpustakaan di seluruh dunia menerapkan dua jenis layanan, yaitu layanan teknis dan layanan publik. Layanan teknis mengacu pada pelayanan perpustakaan yang berkaitan dengan kegiatan penyediaan koleksi sampai dengan koleksi tersebut siap untuk digunakan. Sedangkan layanan publik mengacu pada pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan membantu pengguna secara langsung untuk menemukan informasi yang dibutuhkan melalui akses terhadap koleksi, baik koleksi yang dimiliki perpustakaan yang bersangkutan maupun koleksi yang dimiliki oleh lembaga lain. Jika dirinci lebih lanjut, kegiatan layanan teknis berkaitan dengan proses identifikasi kebutuhan pemustaka, seleksi, pengadaan, pengolahan, dan penyiapan koleksi agar dapat digunakan oleh pemustaka. Sedangkan layanan publik berkaitan dengan proses penataan/penyimpanan, penafsiran, pemanfaatan, dan penyebaran informasi yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan (Evans, Intner, dan Weihs, 2002).

Agar kegiatan layanan, terutama layanan publik, dapat berjalan dengan lancar, maka diperlukan adanya sistem layanan yang diterapkan. Terdapat dua jenis sistem layanan yang telah di kenal di kalangan pengelola perpustakaan, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem terbuka berarti pemustaka memiliki kebebasan dalam memilih, menemukan, dan mengambil koleksi yang terajar

di rak koleksi perpustakaan (Fatmawati, 2021). Melalui sistem terbuka, pemustaka dapat dengan leluasa menuju rak koleksi dan memilih sendiri koleksi yang ingin dibaca. Ketika pemustaka tidak/belum menemukan koleksi yang dicari, mereka dapat memilih koleksi lain yang mungkin berhubungan dengan informasi yang dibutuhkan. Hal ini tentu saja memberikan beberapa kelebihan, diantaranya adalah keleluasaan dan kebebasan pemustaka dalam menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, salah satu kekurangan dari sistem ini adalah kebebasan tersebut dapat menyebabkan ketidakteraturan penjajaran koleksi yang ada di rak dikarenakan terdapat kemungkinan pemustaka dapat dengan bebas dan memilih koleksi yang dicari.

Sistem layanan yang kedua adalah layanan tertutup. Layanan ini tidak memberikan kebebasan bagi pemustaka untuk menuju rak koleksi. Ketika membutuhkan koleksi yang diinginkan, pemustaka harus menghubungi petugas perpustakaan. Selanjutnya, petugas perpustakaan yang akan mengambilkan koleksi yang dimaksud. Pada beberapa perpustakaan menerapkan sistem ini untuk seluruh koleksi yang dimiliki. Beberapa lainnya menerapkan sistem layanan tertutup untuk koleksi tertentu saja, misalnya koleksi dengan harga yang mahal atau koleksi yang tidak banyak diakses oleh pemustaka (Fatmawati, 2021). Sama halnya dengan sistem layanan terbuka, sistem layanan tertutup juga memiliki berbagai kelebihan dan kekurangan. Salah satu kelebihannya adalah keteraturan penjajaran koleksi yang ada



di rak, dikarenakan akses hanya diberikan kepada pengelola perpustakaan yang telah memahami sistem penjajaran koleksi dengan baik dan benar. Sedangkan salah satu kekurangannya adalah waktu dan jumlah petugas perpustakaan yang dibutuhkan dalam pelayanan menjadi lebih banyak.

Melihat berbagai kelebihan dan kekurangan tersebut, beberapa perpustakaan menerapkan sistem layanan campuran. Layanan ini memadukan dua sistem layanan yang ada, yaitu terbuka dan tertutup. Beberapa koleksi yang sering diakses oleh pemustaka, seperti koleksi buku pelajaran dan sejenisnya dilayanankan dengan sistem layanan terbuka. Sedangkan koleksi lain yang tidak selalu diakses oleh pemustaka, seperti koleksi rujukan, diberlakukan dengan pelayanan tertutup (Fatmawati, 2021). Melalui penerapan sistem campuran, pengelola perpustakaan berharap dapat saling melengkapi kelebihan dan menutupi kekurangan pada masing-masing sistem layanan yang diterapkan.

### **C. Layanan Perpustakaan di Era New Normal**

**P**andemi Covid-19 yang melanda menjadikan terjadinya perubahan secara masif dalam segala lini kehidupan masyarakat. Perubahan tersebut juga berimbas pada layanan perpustakaan. Perubahan pada perpustakaan juga harus dibarengi dengan perubahan pola pikir pengelola perpustakaan (Yulianti, 2021).

Sebagai pengelola perpustakaan dituntut untuk mampu menghadirkan layanan yang berprespektif era kenormalan baru. Berbagai adaptasi seperti pengecekan suhu, jaga jarak, perubahan sistem layanan, dan lain-lain perlu diterapkan sebagai salah satu bentuk dalam protokol kesehatan dalam layanan perpustakaan. Selain itu, berbagai layanan baru sebagai bentuk kreativitas pengelola perpustakaan juga perlu dimunculkan. Beberapa perpustakaan, seperti Perpustakaan Bung Karno, telah menerapkan suatu layanan baru berupa sistem pemesanan melalui media *whatsapp* (Suksmarini, 2020).

Sebagai bentuk transformasi layanan perpustakaan di era kenormalan baru, Ardiansyah (2020) memberikan beberapa inovasi perpustakaan di era kenormalan baru, yaitu sebagai berikut.

1. Inovasi Administrasi. Kegiatan administrasi perpustakaan perlu diinovasikan agar dapat tetap berjalan dengan lancar tanpa mengabaikan kesehatan pengelola perpustakaan dan pemustaka. Kegiatan persuratan, keanggotaan, dan penyerahan tugas akhir yang awalnya mengharuskan interaksi fisik dapat ditransformasikan dalam bentuk daring.
2. Inovasi otomasi dan digitalisasi. Saat ini, penerapan teknologi di perpustakaan semakin berkembang secara pesat. Banyak sistem otomasi yang dapat diaplikasikan oleh para pengelola perpustakaan. Hal ini dilakukan guna memberikan layanan yang tepat, mudah, dan cepat. Selain itu, layanan digital di perpustakaan juga

perlu ditingkatkan. Perpustakaan dapat memberikan layanan digital melalui penyediaan konten digital, setidaknya dalam bentuk penyediaan kekayaan intelektual lembaga dan layanan elektronik.

3. Inovasi profesi dan publikasi. Kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan profesi dan publikasi harus tetap berjalan di era kenormalan baru. Jika pada awalnya kegiatan pengembangan dilakukan secara fisik dengan menghadiri seminar atau pelatihan, maka dapat digantikan dengan mengikuti pelatihan dan webinar secara daring. Saat ini telah banyak perpustakaan yang menyelenggarakan kegiatan webinar sebagai pengganti seminar secara fisik. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi di perpustakaan.
4. Inovasi & kreasi lain. Selain berbagai inovasi yang telah disampaikan tersebut, pengelola perpustakaan dapat menerapkan berbagai inovasi yang sesuai dengan kondisi perpustakaan masing-masing. Pengelola perpustakaan dituntut untuk mampu menjadi yang terdepat dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka yang dilayani. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan perlu menggali berbagai potensi yang ada sehingga mampu menghadirkan berbagai inovasi dan kreasi dalam layanan perpustakaan di era kenormalan baru.

# BAB 4. KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN

## **A. Pengertian Kualitas Layanan**

**P**elayanan terhadap pemustaka merupakan dasar dari pendirian suatu bisnis (Sembel, 2004 :3). Meskipun perpustakaan merupakan lembaga nonprofit, namun harus tetap menganut prinsip ini, karena pemustaka adalah tujuan utama dari pendirian perpustakaan. Oleh karena itu suatu perpustakaan haruslah selalu mengedepankan kualitas pelayanan yang mereka berikan.

Perpustakaan, terutama perpustakaan perguruan tinggi mempunyai peranan yang penting dalam proses pembelajaran. Untuk itu, layanan yang diberikan haruslah dikelola dengan baik agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas adalah keberhasilan untuk mewujudkan antara apa yang diharapkan. Disisi lain, yang berhak menentukan (menilai) keberhasilan suatu pelayanan adalah

masyarakat pemustaka pelayanan tersebut (Mulyana, 2004 :4). Hal ini berarti bahwa keberhasilan pelayanan akan terlihat jika keinginan dan harapan pemustaka telah terpenuhi. Selanjutnya, pemustaka akan setia jika puas terhadap pelayanan yang diberikan (Sembel, 2004 :2). Keberadaan kualitas akan memberikan kepercayaan kepada pemustaka akan jasa yang disediakan.

## **B. Aspek Kualitas Layanan**

**K**ebudayaan pemustaka dalam menilai suatu jasa pelayanan sangatlah penting. Menurut Kotler dalam Supranto (1997:231) yang diperkuat oleh Parasuraman dalam Masruri (2003 :167) terdapat lima aspek kualitas pelayanan yang dapat digunakan dalam mengukur pandangan pemustaka dan diperinci sebagai berikut.

- 1) **Kehandalan (reliability).** Kehandalan ini meliputi kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) **Keresponsifan (responsiveness).** Hal ini berupa kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat; ketanggapan.
- 3) **Keyakinan (assurance).** Pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance di hati pemustaka.
- 4) **Empati (emphaty).** Merupakan syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi semua pemustaka.

- 5) Berwujud (tangible). Hal ini berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

### C. Dalil Naqli Tentang Kualitas Layanan

Islam selalu mengajarkan untuk melakukan hal yang terbaik, baik secara vertikal maupun horizontal. Oleh karena itu, tidak heran jika banyak ditemukan berbagai dalil naqli yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan mewujudkan pelayanan berkualitas pada hakikatnya adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka. Seluruh dalil naqli yang bersumber dari Al-qur'an dalam tulisan ini dikutip dari Tafsir Web (*Tafsir Web*, 2021).

Salah satu ayat Al-qur'an yang menyangkut tentang kualitas pelayanan adalah surah Al Baqarah Ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَفِيرٌ حَمِيدٌ

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 (QS, Al-Baqarah (2): 267).

Ayat di atas pada secara tekstual berbicara mengenai perintah untuk berzakat dan berinfaq menggunakan harta yang baik. Berkaitan dengan kualitas pelayanan, ayat tersebut menunjukkan bahwa Islam memerintahkan untuk memberikan sesuai yang baik kepada orang lain. Prinsip pelayanan berkualitas adalah memberikan suatu barang atau jasa yang terbaik kepada pemustaka.

Ayat tersebut juga memerintahkan kaum muslim untuk tidak memberikan hal yang buruk kepada orang lain. Memberikan pelayanan yang buruk kepada pemustaka merupakan hal yang harus dihindari oleh seorang pengelola perpustakaan. Hal ini dikarenakan tidak ada seorang pun, baik pemustaka maupun pengelola perpustakaan, yang bersedia diperlakukan secara buruk oleh orang lain. Pemberian layanan dengan kualitas buruk tentu saja dapat berimbas dari persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Ayat lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan secara umum tercantum dalam surat An-Taubah ayat 105 yang berbunyi:

يُوقَلِ أَعْمَلُوا فَيَسِيرَ إِلَى اللَّهِ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: Dan Katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang

nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan (QS, At-Taubah (9): 105).

Ayat di atas menunjukkan bahwa Islam memerintahkan ummatnya untuk bekerja secara profesional sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang berkualitas. Ketika pengelola perpustakaan telah melakukan tugasnya secara profesional, maka pemustaka akan merasakan pelayanan yang berkualitas. Imbasnya adalah adanya penghargaan 'dilihat' terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan.

Dua ayat di atas merupakan contoh nyata bahwa Islam sangat memperhatikan kualitas pelayanan. Jika dirinci lebih lanjut, Islam juga memperhatikan setiap aspek kualitas pelayanan. Beberapa ayat Al-qur'an bahkan secara tegas menyebutkan aspek-aspek kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh seseorang sesuai tugasnya masing-masing.

Pada tulisan ini, aspek pelayanan yang dimaksud dibatasi pada 5 aspek, yaitu kehandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Aspek pertama dalam kualitas pelayanan adalah kehandalan. Kehandalan berkaitan dengan kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan (tercantum dalam prosedur pelayanan). Mengenai hal tersebut, Islam merupakan agama yang menginstruksikan kepada ummatnya untuk selalu menepati janjinya. Salah satu ayat yang secara tekstual memerintahkan untuk menepati janji adalah Al Mā'idah Ayat 1.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu... (QS, Al Ma’dah (5): 1).”

Ayat di atas menegaskan bahwa Islam memerintahkan orang-orang yang beriman untuk memenuhi akad. Akad dalam kegiatan bermasyarakat dapat berarti perjanjian. Ketika terdapat dua belah pihak yang telah melakukan perjanjian, maka sudah menjadi kewajiban bagi kedua belah pihak tersebut untuk memenuhi apa yang tercantum pada perjanjian tersebut. Hal yang sama juga berlaku dalam pelayanan perpustakaan.

Pengelolaan layanan perpustakaan idealnya diterapkan berdasarkan pedoman layanan perpustakaan. Segala hal yang tercantum dalam pedoman layanan tersebut merupakan ‘janji’ dari pengelola perpustakaan kepada pemustaka. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan wajib memenuhi janji tersebut dalam kegiatan pelayanan yang diberikan, seperti buka-tutup layanan tepat waktu, prosedur layana jelas, pemberian layanan sesuai prosedur yang ada, dan lain sebagainya. Melalui pemenuhan janji-janji layanan, maka aspek kehandalan dalam pelayanan akan terpenuhi.

Aspek kedua adalah aspek keresponsifan. Responsifitas petugas dalam memberikan layanan kepada pemustaka akan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan. Aspek ini berkaitan dengan antusiasme petugas, kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan, kesiapan petugas dalam menangani permasalahan/keluhan yang ada, dan lainnya. Lebih jauh

lagi, koresponsifan berkaitan erat dengan kesediaan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik.

Islam dalam surat 'Abasa menegaskan bahwa seluruh kaum muslim untuk tidak mengabaikan seseorang yang membutuhkan pelayanan. Hal tersebut sebagaimana tercantum pada ayat 1-11 sebagai berikut.

عَبَسَ وَتَوَلَّى . أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى . وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّهُ يَزَّكَّى . أَوْ يَذَّكَّرُ فَتَنْفَعَهُ  
الذِّكْرَى . أَمَّا مَنْ أَسْتَعْتَى . فَأَنْتَ لَهُ تَصَدَّى . وَمَا عَلَيْكَ أَلَّا يَزَّكَّى . وَأَمَّا مَنْ  
جَاءَكَ يَسْعَى . وَهُوَ يَخْشَى . فَأَنْتَ عَنْهُ تَلَهَّى . كَلَّا إِنَّهَا تَذْكِرَةٌ . فَمَنْ شَاءَ ذَكَرْهُ

Artinya: “Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling (1), karena telah datang seorang buta kepadanya (2). Tahukah kamu barangkali ia ingin membersihkan dirinya (dari dosa) (3), atau dia (ingin) mendapatkan pengajaran, lalu pengajaran itu memberi manfaat kepadanya? (4). Adapun orang yang merasa dirinya serba cukup (5), maka kamu melayaninya (6). Padahal tidak ada (celaan) atasmu kalau dia tidak membersihkan diri (beriman) (7). Dan adapun orang yang datang kepadamu dengan bersegera (untuk mendapatkan pengajaran) (8), sedang ia takut kepada (Allah) (9), maka kamu mengabaikannya (10). Sekali-kali jangan (demikian)!... (11) (QS, 'Abasa (80): 1-11).”

Ayat di atas menunjukkan bahwa Islam memerintahkan agar memberikan bantuan/layanan kepada siapa saja yang membutuhkan. Ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan, pada dasarnya mereka membutuhkan layanan agar dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka cari. Oleh karena itu, sebagai pengelola, petugas perpustakaan memiliki

kewajiban untuk bersedia memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Hal ini dikarenakan ketika seseorang telah ditempatkan pada posisi tertentu, selain sebagai poin ibadah, melaksanakan tugas dan pekerjaan dalam bentuk pelayanan kepada pemustaka merupakan suatu kewajiban sehingga dapat memberikan yang terbaik dalam dunia kerja.

Aspek ketiga adalah keyakinan. Aspek ini berkaitan dengan kemampuan petugas perpustakaan untuk menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan sehingga pemustaka dapat merasa yakin dan percaya terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan. Agar dapat menimbulkan keyakinan, maka pelayanan yang diberikan haruslah dilakukan secara jujur dan dari hati. Terkait hal tersebut, Islam telah memerintahkan ummatnya untuk selalu berperilaku jujur sehingga tidak merugikan orang lain. Hal tersebut sesuai dengan Surat Asy-Syu'ara ayat 181-184 yang berbunyi sebagai berikut.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ; وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ. وَلَا  
تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ، وَاتَّقُوا الَّذِي خَلَقَكُمْ  
وَالْحَبِئَةَ الْأُولَىٰ

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan (181); dan timbanglah dengan timbangan yang lurus (182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan (183); dan bertakwalah kepada Allah yang telah menciptakan kamu dan umat-umat yang dahulu (184) (QS, Asy-Syu'ara (26): 181-184).”

Ayat di atas menunjukkan bahwa Islam memerintahkan ummatnya untuk selalu berperilaku jujur. Kejujuran mencerminkan bagaimana pribadi seseorang. Selain itu, ketidakjujuran akan menimbulkan kerugian bagi orang lain. Ketika petugas perpustakaan tidak jujur dalam pelayanan, maka dapat menimbulkan potensi kerugian bagi pemustaka yang dilayani. Akibatnya, hal tersebut akan menimbulkan ketidakpercayaan pada diri pemustaka. Tentu saja hal tersebut perlu dihindari dalam pelayanan.

Keyakinan juga berkaitan dengan kesopanan petugas dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Ketika pemustaka memperoleh pelayanan secara sopan, maka mereka akan dapat merasakan suasana kekeluargaan dan merasa nyaman untuk menikmati fasilitas yang ada di perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan ayat 159 surat Ali Imran sebagai berikut.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah

menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (QS. Ali Imran (3): 159).”

Aspek keempat adalah aspek empati. Empati berkaitan dengan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang merata kepada pemustaka. Petugas perpustakaan dituntut untuk mampu berlaku adil. Mengenai hal tersebut, Islam telah memerintahkan ummatnya untuk selalu berlaku adil dan berbuat kebaikan. Hal tersebut sebagaimana tercantum dalam surat An Nahl ayat 90 sebagai berikut.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran (QS. An Nahl (16):90).”

Ayat di atas memerintahkan kepada ummat Islam agar selalu berlaku adil serta berbuat baik kepada sesama. Selain itu, ayat tersebut juga memerintahkan untuk selalu bersikap obyektif. Perilaku adil dan obyektif tersebut dapat diwujudkan dengan memenuhi hak-hak pemustaka melalui pelayanan yang diberikan.

Selain ayat di atas, ayat lain yang berbicara tentang keadilan terdapat pada surat Al-Maidah ayat 8 sebagai berikut.

وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ۤأَلَّا تَعْدِلُوۡا ۚۗ اَعْدِلُوۡا ۚۗهُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰى ۖ  
وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚۗ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Artinya: “... Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS. Al-Maidah (5): 8).”

Ayat di atas menunjukkan bahwa Islam memerintahkan untuk berlaku adil kepada siapapun, bahkan kepada orang yang tidak disukai. Hal yang sama juga berlaku dalam pelayanan perpustakaan. Petugas perpustakaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada seluruh pemustaka. Meskipun mungkin pada suatu kasus menemui pemustaka yang kurang disukai, petugas tetap dituntut untuk mampu menunaikan hak pemustaka tersebut tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Aspek terakhir dalam kualitas pelayanan adalah aspek berwujud. Aspek ini berkaitan dengan kondisi fisik yang dapat diterima oleh indera pemustaka. Kondisi fisik tersebut dapat berupa penampilan petugas, ketersediaan fasilitas, dan sejenisnya yang berkaitan dengan pelayanan di perpustakaan. Salah satu ayat Al-Qur'an yang berbicara tentang aspek berwujud tercantum dalam Al-A'raf ayat 26 yang berbunyi.

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلٰٓيْكُمْ لِبَاسًا يُؤْرِىۡ سَوْءَۤأِكُمْ وَّرِيْشًا ۗۚ وَلِبَاسٌ مِّنَ التَّقْوٰى  
ۗۚ ذٰلِكَ خَبِيْرٌۢۙ ذٰلِكَ مِنْ ءَاٰتِیۡ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ

Artinya: “Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat (QS. Al-A'raf (7): 26).”

Ayat di atas memerintahkan kepada petugas perpustakaan untuk menutup aurat menggunakan pakaian yang indah. Penampilan yang indah akan mampu memberikan kesan menarik bagi pemustaka untuk berinteraksi dengan petugas perpustakaan. Hal tersebut tentunya akan memberikan nilai tambah dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Penampilan yang meyakinkan juga akan memberikan kesan bahwa pemberi layanan merupakan petugas yang profesional. Oleh karena itu, aspek berwujud penting untuk menunjang kualitas pelayanan di perpustakaan.

#### **D. Peningkatan Kualitas Layanan**

**K**ualitas merupakan suatu aspek terpenting dalam penyediaan jasa layanan. Untuk itu, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pihak perpustakaan dapat menempuh langkah-langkah sebagai berikut.

- Penataan manajemen dalam organisasi perpustakaan.
- Menciptakan komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka perpustakaan.

- Menunjukkan kepribadian yang baik kepada pemustaka.
- Menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka perpustakaan. (Ngatini, 2004:45-46)

Selain cara-cara di atas, perpustakaan juga harus melengkapi pelayanannya dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pemustaka dapat terpenuhi kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan tersebut harus dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka. Menurut Ngatini (2004:47-48) kepuasan pemustaka terdiri dari beberapa tingkat kepuasan sebagai berikut.

- Kepuasan Jasmani. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan kenyamanan di dalam ruangan. Penataan ruang yang sesuai, kerapian dan kebersihan ruangan harus mampu memberikan kenyamanan bagi pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.
- Kepuasan pikir. Setiap pemustaka menginginkan informasi yang jelas baik secara lisan maupun tertulis. Seorang pustakawan harus dapat mengidentifikasi keperluan pemustaka sehingga ia dapat menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan.
- Kepuasan perasaan. Kepada seluruh pemustaka harus diberikan pelayanan yang ramah dan dengan suasana persaudaraan. Petugas perpustakaan (terutama yang terlibat dalam pelayanan publik)



merupakan ujung tombak untuk membentuk kepuasan pemustaka. Sebagai seorang yang harus berhubungan dengan pemustaka, ia dituntut untuk pandai bergaul serta bersifat ramah kepada siapa saja tanpa membedakan pemustaka dari segi sosial, status, atau jenis kelamin.

- Kepuasan keinginan. Kepuasan ini akan terwujud ketika keinginannya untuk diperlakukan secara adil, jujur dan disiplin telah dapat dipenuhi oleh perpustakaan.
- Kepuasan kejiwaan. Perpustakaan harus mampu menciptakan keamanan dan ketentraman. Keamanan tersebut meliputi keamanan ketika proses pelayanan sedang berlangsung hingga hasil pelayanan telah dirasakan oleh pemustaka.

# BAB 5. GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN UIN KHAS JEMBER

## A. Sejarah

Perpustakaan merupakan lembaga penunjang dalam suatu lembaga pendidikan. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan UIN KHAS Jember sejalan dengan perkembangan Institusi UIN KHAS Jember itu sendiri. Pada mulanya dengan sarana dan anggaran yang terbatas, Perpustakaan telah mencoba memberikan pelayanan yang berarti bagi pengembangan keilmuan di UIN KHAS Jember, walaupun seringkali perpustakaan harus mengalami perpindahan beberapa kali karena memang perpustakaan belum memiliki gedung yang permanent; yakni sejak masih bernama Fakultas Tarbiyah Jember IAIN Sunan Ampel (filial IAIN Sunan Ampel Surabaya) yang berada di dekat pusat perbelanjaan kota Jember, Jl. W.R. Supratman No. 1 Jember (didepan Matahari Store). Pada tanggal 06 Juni 1991 Kampus Fakultas Tarbiyah Jember IAIN Sunan Ampel pindah ke Karang Mluwo Mangli -

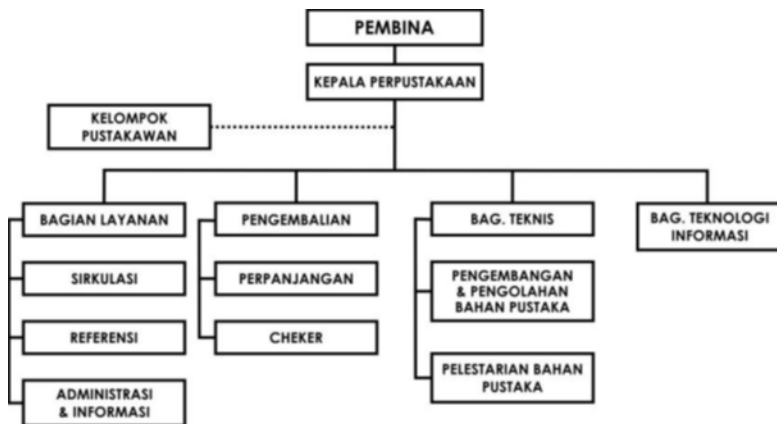
Kaliwates Jember dan perpustakaan menempati ruang yang tidak cukup luas, yang saat ini digunakan Sub-Bagian Administrasi Akademik.

Baru pada tahun 1996, Perpustakaan Fakultas Tarbiyah Jember IAIN Sunan Ampel memiliki gedung perpustakaan permanent seluas 720 m<sup>2</sup> yang terdiri dari 2 lantai. Alhamdulillah, perpustakaan pindah lagi ke gedung baru yang lebih presentatif pada bulan April 2012 dengan luas 1.300 m<sup>2</sup> dan terdiri dari dua lantai.

Keberadaan Perpustakaan UIN KHAS Jember perlu ditunjang dengan koleksi yang memadai. Sebagaimana salah satu bunyi dari lima hukum perpustakaan yang dikeluarkan oleh S. R. Ranganathan, bahwa perpustakaan adalah organisme yang selalu berkembang. Mengacu pada hukum tersebut, maka Perpustakaan UIN KHAS Jember selalu melakukan pengembangan koleksi demi memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang selalu meningkat.

## **B. Personalia**

**P**erpustakaan Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember dikelola oleh tenaga profesional. Agar masing-masing tenaga profesional dapat berperan sesuai dengan tugas dan fungsinya, maka setiap tenaga profesional tersebut ditempatkan pada bagian-bagian yang sesuai dengan bidang keahliannya. Penempatan tersebut digambarkan melalui struktur organisasi dan personalia sebagai berikut.



**Gambar 1. Susunan Organisasi Perpustakaan UIN KHAS Jember**

Sebagai bentuk usaha untuk menjamin kejelasan tugas dan fungsi yang spesifik dari masing-masing bagian dan untuk menghindari tumpang tindih (*overlap*) antar bidang dan sekretariat, maka disusunlah tata kelola personalia dalam bentuk tugas pokok dan fungsi (tupoksi) seperti berikut.

**Tabel 2. Tugas Pokok dan Fungsi SDM Perpustakaan UIN KHAS Jember**

Bagian	Tugas Pokok	Fungsi
Bagian administrasi	Melakukan administrasi, mengurus masalah kepegawaian, keuangan,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengkoordinir, mengevaluasi, memantau rencana dan pelaksanaan kegiatan bidang.</li> <li>• Merencanakan dan</li> </ul>

	<p>perlengkapan dan kerumaha-tanggaan</p>	<p>mengatur jadwal dan agenda kegiatan pertemuan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Merangkum hasil pertemuan yang telah dilaksanakan dan usulan semua bidang.</li> <li>• Mengelola sistem kearsipan dan aktivitas korespondensi perpustakaan.</li> <li>• Mendokumentasikan aktivitas dan produk perpustakaan.</li> <li>• Memberikan masukan kepada kepala</li> <li>• Melaksanakan inventarisasi sarana dan prasarana.</li> <li>• Melaksanakan pengembangan sarana dan prasarana perpustakaan.</li> <li>• Melakukan perawatan dan penataan sarana dan prasarana serta lingkungan</li> </ul>
--	---	--

		<p>perpustakaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melaksanakan dan mengelola pengamanan sarana dan prasarana serta lingkungan perpustakaan</li> <li>• Menyusun, mengkoordinir, mengevaluasi dan memantau rencana dan realisasi anggaran tahunan dari bidang-bidang.</li> <li>• Melaksanakan transaksi pembayaran kegiatan perpustakaan.</li> <li>• Melaksanakan alokasi anggaran ke semua bidang, menerima dan mencatat uang masuk dari masing-masing bidang berdasarkan batasan waktu dan jumlah yang ditetapkan.</li> <li>• Merekapitulasi dan melaporkan kas</li> </ul>
--	--	--

		keuangan secara periodik diwenangkan oleh kepala.
Bagian Teknis	Mengurus masalah pengelolaan dan pengembangan Koleksi perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan analisis kebutuhan item pustaka dan informasi serta membuat rencana dan usulan pengembangannya.</li> <li>• Melakukan administrasi pengadaan item pustaka.</li> <li>• Melakukan updating dan indeksasi item pustaka.</li> <li>• Melakukan pemantauan dan evaluasi pengadaan item pustaka.</li> <li>• Menyusun publikasi sekunder.</li> <li>• Melakukan perawatan dan auditing sarana produksi dan penerbitan.</li> <li>• Melaksanakan promosi dan pemasaran produk.</li> </ul>
Bagian	Bagian	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengkoordinasikan</li> </ul>

Layanan	<p>layanan pengguna merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan pengguna dengan tugas melayani peminjam dan pengembalian bahan perpustakaan serta membantu pemustaka yang membutuhkan dalam pencarian informasi.</p>	<p>pelaksanaan layanan perpustakaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan analisis kebutuhan layanan.</li> <li>• Membuat perencanaan dan usulan pengembangan layanan perpustakaan.</li> <li>• Menyusun dan melaksanakan pemantauan dan evaluasi layanan perpustakaan.</li> <li>• Memandu layanan perpustakaan.</li> </ul>
Bagian Teknologi Informasi	<p>Mengelola teknologi informasi dalam</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengidentifikasi sarana dan prasarana ICT di perpustakaan.</li> <li>• Melakukan analisis</li> </ul>



	<p>menunjang segala kegiatan di perpustakaan</p>	<p>kebutuhan ICT yang mendukung tugas, fungsi dan aktivitas perpustakaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyusun dan membuat software dan dataware yang mendukung kebutuhan ICT perpustakaan.</li> <li>• Menyusun dan melaksanakan pengembangan jaringan komputer perpustakaan sebagai bagian dari perpustakaan global dalam layanan online.</li> <li>• Melakukan perawatan dan auditing database dan sarana ICT.</li> </ul>
--	--	---

Sebagai wujud peningkatan kompetensi personalia perpustakaan, perpustakaan memberikan kesempatan untuk pengembangan sumber daya manusianya secara terprogram melalui pendidikan formal, nonformal dan pendidikan berlanjut.

### **C. Koleksi**

**S**umber anggaran utama dalam kegiatan pengadaan koleksi berasal dari anggaran Perpustakaan UIN KHAS Jember. Alokasi anggaran ditentukan kemudian dengan mempertimbangkan skala prioritas dalam kegiatan di Perpustakaan UIN KHAS Jember. Selain sumber anggaran sebagaimana disebutkan, Perpustakaan UIN KHAS Jember dapat menerima sumber anggaran yang berasal dari sumbangan masyarakat tidak mengikat, kerjasama yang saling menguntungkan, bantuan luar negeri yang tidak mengikat, hasil usaha jasa perpustakaan, serta sumber lain yang sah.

Koleksi Perpustakaan UIN KHAS Jember terdiri koleksi tercetak, non cetak, maupun elektronik yang berupa buku, terbitan berseri, konten lokal, maupun koleksi lain dalam bentuk audio visual dan multimedia. Jenis koleksi Perpustakaan UIN KHAS Jember terdiri dari:

1. Koleksi Inti

Koleksi inti merupakan koleksi utama yang digunakan dalam kegiatan tri dharma di UIN KHAS Jember. Koleksi inti merupakan skala prioritas dalam kegiatan pengembangan koleksi di Perpustakaan UIN KHAS Jember dengan persentase penambahan sebanyak 80% per tahun dari koleksi yang diadakan.

2. Koleksi Referensi

Koleksi referensi merupakan koleksi yang dijadikan sebagai rujukan. Koleksi ini menjadi bahan

rujukan bagi pemustaka untuk menemukan istilah-istilah tertentu terkait kebutuhan informasinya. Persentase penambahan koleksi referensi sebanyak 1% per tahun dari koleksi yang diadakan.

### 3. Koleksi Pengayaan

Koleksi pengayaan merupakan koleksi yang bukan menjadi koleksi utama namun digunakan untuk menunjang kegiatan tri dharma di UIN KHAS Jember. Koleksi ini disediakan untuk menambah khasanah pengetahuan dan wawasan pemustaka. Persentase penambahan koleksi pengayaan sebanyak 10% per tahun dari koleksi yang diadakan.

### 4. Koleksi Penunjang

Koleksi penunjang merupakan seluruh koleksi yang menjadi sumber informasi dalam kegiatan tri dharma. Sebagian koleksi ini dapat berupa koleksi inti, koleksi referensi, maupun koleksi pengayaan. Persentase penambahan koleksi penunjang sebanyak 3% per tahun dari koleksi yang diadakan.

### 5. Koleksi Rekreatif dan Kultural

Koleksi rekreatif dan kultural merupakan koleksi yang terdiri dari novel, cerita, humor, dan sejenisnya. Persentase penambahan koleksi rekreatif dan kultural sebanyak 2% per tahun dari koleksi yang diadakan

### 6. Koleksi Khusus

Selain berbagai koleksi di atas, Perpustakaan UIN KHAS Jember juga mengumpulkan dan menyediakan koleksi khusus. Koleksi ini dapat berupa:

a. Koleksi Islam Nusantara

Koleksi Islam Nusantara merupakan koleksi khusus Perpustakaan UIN KHAS Jember yang disediakan untuk mendukung tewujudnya visi institusi induknya. Koleksi ini berisi tentang buku-buku ataupun koleksi lain yang berkaitan dengan keislaman di Indonesia. Persentase penambahan koleksi Islam Nusantara ditentukan berdasarkan skala prioritas.

b. Koleksi BI Corner

Koleksi BI Corner merupakan koleksi yang disediakan atas hasil kerjasama dengan Bank Indonesia. Persentase penambahan koleksi BI Corner ditentukan berdasarkan keberlanjutan kerjasama.

c. Koleksi konten lokal

Koleksi konten lokal merupakan koleksi yang berkaitan dengan UIN KHAS Jember. Sebagian besar koleksi konten lokal berasal dari koleksi yang dihasilkan oleh sivitas akademika UIN KHAS Jember, seperti skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, dan lain-lain. Persentase penambahan koleksi konten lokal disesuaikan dengan kondisi yang berlaku.

d. Koleksi khusus lainnya

Selain koleksi khusus yang telah disebutkan di atas, Perpustakaan UIN KHAS Jember dapat mengembangkan koleksi khusus lain yang berasal dari dana mandiri maupun hasil kerjasama dengan berbagai pihak yang tidak mengikat.

Agar koleksi perpustakaan benar-benar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, maka pengembangan koleksi didasarkan pada sebaran subjek yang sesuai dengan fakultas dan program studi yang ada di UIN KHAS Jember. Sebaran subjek yang relevan dengan fakultas dan program studi di UIN KHAS Jember adalah sebagai berikut.

1. Pendidikan dan subjek yang berkaitan
  - a. Pendidikan agama Islam
  - b. Pendidikan guru Madrasah Ibtidaiyah
  - c. Pendidikan anak usia dini
  - d. Biologi
  - e. IPA
  - f. IPS
  - g. Matematika
  - h. Pendidikan Bahasa Arab
  - i. Pendidikan Bahasa Inggris
  - j. Manajemen pendidikan
2. Hukum syariah dan subjek yang berkaitan
  - a. Hukum perdata
  - b. Hukum pidana
  - c. Hukum muamalah

- d. Hukum tata negara
- 3. Dakwah dan subjek yang berkaitan
  - a. Pengembangan masyarakat Islam
  - b. Bimbingan dan konseling Islam
  - c. Manajemen dakwah
  - d. Psikologi Islam
  - e. Penyiaran dan Komunikasi Islam
- 4. Ekonomi, bisnis Islam dan subjek yang berkaitan
  - a. Ekonomi syariah
  - b. Perbankan syariah
  - c. Akuntansi syariah
  - d. Manajemen zakat dan wakaf
- 5. Ushuludin, adab, humaniora, dan subjek yang berkaitan
  - a. Ilmu Al-qur'an dan tafsir
  - b. Ilmu hadis
  - c. Bahasa dan sastra Arab
  - d. Sejarah peradaban Islam

#### **D. Ragam Layanan**

Jam buka perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan dharmanya sekurang-sekurangnya 54 (lima puluh empat) jam per minggu. Layanan perpustakaan diberikan dengan system terbuka untuk seluruh jenis koleksi, kecuali untuk beberapa jenis layanan tertentu menggunakan system tertutup sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Jenis layanan yang diberikan, antara lain:

- a. layanan sirkulasi. Layanan ini berupa layanan peminjaman dan pengembalian buku yang berada di lingkungan Perpustakaan UIN KHAS Jember.
- b. layanan pinjam antarperpustakaan. Layanan ini diberikan dalam bentuk peminjaman buku yang dimiliki oleh perpustakaan lain dan telah bekerjasama dengan Perpustakaan UIN KHAS Jember.
- c. layanan referensi. Layanan baca di tempat untuk koleksi referensi yang dimiliki oleh Perpustakaan UIN KHAS Jember.
- d. Layanan pendidikan pemustaka (*user education*) dan literasi informasi diberikan kepada mahasiswa dan pengajar.
- e. layanan penelusuran informasi. Layanan ini berupa bantuan penelusuran informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.
- f. Layanan multimedia. Layanan yang diberikan dalam bentuk penyediaan koleksi multimedia oleh Perpustakaan UIN KHAS Jember.

# BAB 6. RAGAM KAJIAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UIN KHAS JEMBER

## **A. Manajemen SDM dalam Pelayanan di Perpustakaan**

**S**ebagaimana telah disebutkan pada bagian sebelumnya, SDM merupakan bagian penting dalam proses pelayanan di perpustakaan. Keberadaan SDM yang memiliki kecakapan dan kompetensi yang sesuai akan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diberikan. Tanpa SDM yang berkompeten, maka kegiatan di perpustakaan akan terhambat.

Mengingat pentingnya SDM di perpustakaan, maka diperlukan manajemen SDM yang baik. Hal ini dikarenakan, sebagai sebuah organisasi, perpustakaan perlu ditunjang dengan sejumlah orang yang saling bekerja sama untuk



dapat mewujudkan fungsi dan tujuannya. Melalui manajemen SDM yang baik, diharapkan dapat memudahkan perpustakaan dalam mewujudkan apa yang telah diprogramkan.

Penelitian yang ditulis oleh Ahmad ini mengkaji tentang manajemen SDM dalam pelayanan di Perpustakaan IAIN Jember tahun akademik 2017/2018. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses implementasi pelatihan dan pengembangan SDM di Perpustakaan IAIN Jember. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan proses implementasi pengembangan karir SDM di Perpustakaan IAIN Jember (Ahmad, 2019).

Guna mendukung proses penelitiannya, Ahmad menggunakan teori terkait pelatihan dan pengembangan SDM sebagai bagian dalam landasan teori. Selain itu, Ahmad juga menggunakan teori terkait pengembangan karir guna memperkuat teori yang digunakan. Selain dua teori tersebut, Ahmad juga menggunakan beberapa teori yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan perpustakaan. Hal ini dilakukan guna mendukung kajian yang dilakukan, yaitu terkait manajemen SDM dalam pelayanan perpustakaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad merupakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada SDM perpustakaan, yang meliputi kepala perpustakaan,

pustakawan, staf perpustakaan, dan mahasiswa. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisa deskriptif kualitatif.

Menurut Ahmad, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa kegiatan pelatihan dan pengembangan SDM di Perpustakaan IAIN Jember dilakukan melalui kegiatan seminar, siklat, dan workshop. Kegiatan tersebut dilakukan baik secara internal maupun eksternal. Pelatihan dan pengembangan secara internal berarti kegiatan tersebut dilakukan oleh pihak perpustakaan sendiri. Sedangkan kegiatan pelatihan dan pengembangan eksternal dilakukan oleh pihak/instansi lain. Pada kegiatan tersebut, SDM perpustakaan menjadi peserta yang menghadiri undangan.

Lebih lanjut lagi, dalam hasil penelitiannya, Ahmad menyatakan bahwa kegiatan pelatihan juga digunakan untuk pengembangan karis SDM. Kegiatan pelatihan yang dimaksud adalah pelatihan pengembangan karir. Hal ini dilakukan guna melakukan kenaikan jabatan serta meningkatkan kinerja SDM yang bersangkutan.

Menurut Ahmad, sebagai bagian dari proses manajemen SDM, diharapkan pihak perpustakaan melakukan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan baru. Hal ini dilakukan dalam rangka memberikan arahan agar mengenai proses kegiatan di perpustakaan. Selain itu, kegiatan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan baru juga bertujuan agar karyawan tersebut dapat melaksanakan tugas secara maksimal dan bertanggung jawab.

## **B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

**S**ebagaimana telah dipaparkan pada bagian awal tulisan ini, bahwa muara dari kegiatan pelayanan perpustakaan adalah kepuasan pemustaka. Sebagai bagian dari suatu perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi melayani mahasiswa sebagai salah satu jenis pemustaka yang wajib mereka layani. Proses pelayanan yang diberikan tentu saja bertujuan agar mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang mereka rasakan.

Pada tahun 2020, Nisa' melakukan penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa (Nisa', 2020). Sebagai pemustaka potensial, mahasiswa memiliki peranan penting dalam melakukan penilaian terhadap apa yang telah mereka terima. Sikap kritis mahasiswa diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan serta pengaruhnya terhadap kepuasan mereka.

Sebagai pendukung dalam penelitian yang dilakukan, Nisa' menguraikan berbagai teori terkait kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa. Selain itu, Nisa' juga memaparkan teori terkait pengaruh kualitas terhadap kepuasan mahasiswa. Pada paparan tersebut, Nisa' menjelaskan bahwa tinggi rendahnya kepuasan dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nisa' adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian yang dilakukannya berasal dari mahasiswa IAIN Jember yang berjumlah 5.352 mahasiswa. Sedangkan sampel yang digunakan berjumlah 100 responden.

Nisa' menggunakan angket dan dokumentasi dalam proses pengumpulan data penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Selain itu, data yang dihasilkan juga dianalisis menggunakan statistik inferensial.

Menurut Nisa', hasil penelitian yang telah dilakukannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Jember menurut mahasiswa berada pada posisi cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari ketiga dimensi, yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Ketiga dimensi tersebut memperoleh penilaian cukup tinggi di mata mahasiswa. Hal tersebut sejalan dengan tingkat kepuasan mahasiswa yang diperoleh. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Nisa' menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi (49%), sedang (41%), dan rendah (10%). Sedangkan berdasarkan analisis lebih lanjut, menurut Nisa' hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember dengan nilai Fhitung sebesar 48,268.

Sebagai bentuk perbaikan layanan, Nisa' menyarankan agar Perpustakaan IAIN Jember terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, Nisa' juga menyarankan

agar Perpustakaan IAIN Jember menyediakan tempat bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan dan saran bagi perpustakaan. Keluhan dan saran dari mahasiswa tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi terhadap layanan yang telah diberikan. Selain itu, keluhan dan saran tersebut juga dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses perbaikan pelayanan ke depannya.

### **C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa**

**K**ualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka saja. Kualitas tersebut juga dapat berpengaruh terhadap hal lain yang berkaitan dengan pemustaka. Salah satu hal yang dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan adalah minat kunjung pemustaka.

Pada tahun 2021, Ningrum melakukan penelitian yang mengkaji tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa (Ningrum, 2021). Sebagai bagian dari pemustaka, mahasiswa menjadi pengunjung yang paling sering mendatangi perpustakaan pada suatu perguruan tinggi. Tujuan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum adalah untuk mendeskripsikan kualitas, minat kunjung mahasiswa, serta pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjung mahasiswa.

Guna memperlancar proses penelitian, Ningrum memaparkan beberapa teori terkait kualitas pelayanan

perpustakaan, minat kunjung, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode kuantitatif. Populasi diambil dari pengunjung yang berasal dari mahasiswa yang berjumlah 10.309 mahasiswa. Berdasarkan rumus Slovin, dari jumlah populasi tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 385 responden (Ningrum, 2021). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket dan dokumentasi. Sedangkan analisa data, Ningrum menggunakan dua teknik analisa, yaitu analisa deskriptif dan analisa inferensial.

Setelah melakukan analisa data, Ningrum menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan IAIN Jember berada pada kategori sangat tinggi (17%), tinggi (79%), dan sedang (3%). Selain itu, menurutnya, minat kunjung mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember berada pada kategori sangat tinggi (60%), tinggi (38%), dan sedang (2%). Lebih lanjut, Ningrum juga menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan yang signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember dengan t hitung sebesar 5,803.

#### **D. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

**B**erdasarkan beberapa hasil penelitian terkait kualitas pelayanan pada Perpustakaan UIN KHAS yang telah dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa penelitian

yang penulis lakukan memiliki beberapa perbedaan. Perbedaan utama terdapat pada responden penelitian. Pada penelitian sebelumnya, pemustaka yang dijadikan sebagai responden dalam penilaian kualitas pelayanan perpustakaan berfokus pada mahasiswa. Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan pemustaka berasal dari dosen dan mahasiswa. Selain itu, perbedaan yang mencolok terdapat pada metode analisa data. Jika pada penelitian sebelumnya penentuan kualitas dilakukan dengan mencari persentase jawaban responden, maka penelitian ini menggabungkan perhitungan mean, standar deviasi, dan nilai yang diperoleh masing-masing responden untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan yang diteliti.

#### **D.1. Hasil Uji Coba Penelitian**

**B**erdasarkan pemaparan yang telah dikemukakan pada bagian awal, penelitian ini dilakuakn dalam dua tahap, yaitu uji coba dan penelitian. Tahap uji coba dilakukan melalui penyebaran angket menggunakan *Google Form*. Penggunaan media daring tersebut dilakukan untuk mempermudah proses pengumpulan data uji coba penelitian. Jumlah responden uji coba yang diharapkan terjaring adalah 30 responden.

Setelah data uji coba penelitian terkumpul, selanjutnya penulis melakukan analisa terhadap data tersebut. Analisa dilakukan guna memperoleh hasil validitas dan reliabilitas instrumen. Validitas instrumen penelitian dilakukan dengan mencari korelasi skor item dengan skor

total yang diperoleh menggunakan teknik korelasi *product moment*. Hasil perhitungan korelasi tiap item tersebut kemudian dikonsultasikan pada tabel nilai *r product moment*. Diperoleh bahwa berdasarkan tabel nilai *r product moment* untuk responden berjumlah 30 sebesar 0,361 pada taraf kepercayaan 5%. Berdasarkan nilai tersebut, jika hasil perhitungan lebih tinggi atau sama dengan 0,361, maka item dinyatakan valid. Namun jika hasil perhitungan lebih rendah atau sama dengan 0,361, maka item dinyatakan tidak valid. Keputusan tersebut kemudian diterapkan terhadap hasil uji validitas, sehingga diperoleh data sebagai berikut.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Intrumen**

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Nomor Item	R hitung	R tabel	Keterangan
1	Kehandalan	1	0,37	0,361	Valid
		2	0,46	0,361	Valid
		3	0,38	0,361	Valid
		4	0,59	0,361	Valid
		5	0,55	0,361	Valid
		6	0,48	0,361	Valid
		7	0,57	0,361	Valid
		8	0,57	0,361	Valid
		9	0,57	0,361	Valid
		10	0,57	0,361	Valid
2	Keresponsifan	11	0,82	0,361	Valid
		12	0,78	0,361	Valid



		13	0,82	0,361	Valid		
		14	0,89	0,361	Valid		
		15	0,89	0,361	Valid		
		16	0,83	0,361	Valid		
		17	0,91	0,361	Valid		
		18	0,84	0,361	Valid		
		19	0,89	0,361	Valid		
		20	0,80	0,361	Valid		
		3	Keyakinan	21	0,72	0,361	Valid
				22	0,83	0,361	Valid
23	0,67			0,361	Valid		
24	0,89			0,361	Valid		
25	0,89			0,361	Valid		
26	0,93			0,361	Valid		
27	0,89			0,361	Valid		
28	0,86			0,361	Valid		
29	0,72			0,361	Valid		
30	0,89			0,361	Valid		
4	Empati	31	0,85	0,361	Valid		
		32	0,82	0,361	Valid		
		33	0,86	0,361	Valid		
		34	0,86	0,361	Valid		
		35	0,89	0,361	Valid		
		36	0,71	0,361	Valid		
		37	0,84	0,361	Valid		
		38	0,82	0,361	Valid		
		39	0,89	0,361	Valid		

		40	0,89	0,361	Valid
5	Berwujud	41	0,83	0,361	Valid
		42	0,89	0,361	Valid
		43	0,89	0,361	Valid
		44	0,89	0,361	Valid
		45	0,94	0,361	Valid
		46	0,76	0,361	Valid
		47	0,93	0,361	Valid
		48	0,49	0,361	Valid
		49	0,81	0,361	Valid
		50	0,80	0,361	Valid

Data di atas menunjukkan bahwa seluruh item pada instrumen angket dinyatakan valid. Langkah selanjutnya pada tahap uji coba adalah melakukan uji reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas dilakukan untuk instrumen yang dinyatakan valid. Dikarenakan seluruh item pada instrumen angket telah dinyatakan valid, maka langkah uji reliabilitas dilakukan untuk keseluruhan item angket penelitian. Uji reliabilitas instrumen angket dilakukan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Hasil uji reliabilitas diperoleh sebagai berikut.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

No.	<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Item
1	0,98	50

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai hasil uji reliabilitas sebesar 0,98. Nilai tersebut lebih besar dari 0,06 atau mendekati 1. Hal tersebut dapat diartikan bahwa instrumen angket yang digunakan dalam penelitian berada pada kategori sangat reliabel.

## **D. 2. Hasil Penelitian**

Setelah melakukan uji coba penelitian selesai dilakukan, penulis melanjutkan penyebaran angket hingga diperoleh jumlah responden yang mengisi sebanyak 100 responden. Data hasil penyebaran angket kemudian dianalisis secara deskriptif guna memperoleh gambaran mengenai persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan UIN KHAS Jember. Hasil penyebaran angket menunjukkan bahwa pemustaka yang telah berpartisipasi sebagai responden terdiri dari dosen dan mahasiswa. Sebagaimana telah disebutkan pada bagian sebelumnya, bahwa dosen dan mahasiswa merupakan pemustaka utama yang dilayani oleh perpustakaan perguruan tinggi. Begitu juga pada Perpustakaan UIN KHAS Jember. Dosen dan mahasiswa merupakan pemustaka yang paling sering menerima pelayanan perpustakaan. Oleh karena itu, mereka memiliki pengaruh yang besar dalam penilaian kualitas pelayanan.

**Tabel 5. Identitas Responden**

<b>No.</b>	<b>Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
1	Dosen	37	37%
2	Mahasiswa	63	63%
Total		100	100%

Berdasarkan data di atas, sebagian besar responden berasal dari mahasiswa (63%). Sedangkan sisanya berjumlah 37% berasal dari kalangan dosen. Keterwakilan dosen dan mahasiswa sebagai responden merupakan bukti bahwa penelitian yang dilakukan dapat mewakili seluruh kalangan pemustaka di Perpustakaan UIN KHAS Jember.

Setelah memahami identitas responden, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data terhadap total jawaban responden yang diperoleh melalui penyebaran angket untuk dapat dianalisa. Analisa total jawaban dilakukan guna mengetahui persepsi pemustaka terhadap keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan. Tahap awal pengolahan dilakukan dengan mencari mean dan standar deviasi. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh mean dan standar deviasi sebagai berikut.

**Tabel 6. Hasil Olah Data Skor Total**

Total		
<i>N</i>	<i>Valid</i>	100
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		156,08
<i>Std Dev</i>		20,22
<i>Minimum</i>		84,00
<i>Maximum</i>		200,00

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai mean yang diperoleh sebesar 156,08 dan standar deviasi sebesar 20,22. Selanjutnya, untuk mengetahui ukuran kualitas, nilai tersebut dimasukkan ke dalam kategori jenjang sebagai berikut.

**Tabel 7. Kategori Jenjang Skor Total Jawaban Responden**

No.	Kategori	Rumus	Perhitungan	Nilai
1	Sangat Buruk	$X \leq \text{mean} - (1,5 \text{ SD})$	$X \leq 156,08 - (1,5 * 20,22)$	$\leq 125,75$
2	Buruk	$\text{mean} - (1,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} - (0,5 \text{ SD})$	$156,08 - (1,5 * 20,22) < X \leq 156,08 - (0,5 * 20,22)$	125,76-145,97
3	Sedang	$\text{mean} - (0,5 \text{ SD}) < X \leq$	$156,08 - (0,5 * 20,22) < X$	145,98-166,19

		mean + (0,5 SD)	$\leq 156,08 + (0,5 * 20,22)$	
4	Baik	mean + (0,5 SD) < X $\leq$ mean + (1,5 SD)	$156,08 + (0,5 * 20,22) < X \leq 156,08 + (1,5 * 20,22)$	166,20-186,41
5	Sangat Baik	mean + (1,5 SD) < X	$156,08 + (1,5 * 20,22) < X$	$\geq 186,42$

Setelah memperoleh nilai untuk masing-masing kategori kualitas pelayanan, selanjutnya dimasukkan ke dalam tabel kualitas pelayanan, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 8. Kategori Jenjang Skor Total Jawaban Responden**

No.	Kategori	Nilai	Jumlah	Persentase
1	Sangat Buruk	$\leq 125,75$	3	3%
2	Buruk	125,76-145,97	15	15%
3	Sedang	145,98-166,19	61	61%
4	Baik	166,20-186,41	6	6%
5	Sangat Baik	$\geq 186,42$	15	15%
Total			100	100%

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (61%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan

Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada kategori sedang. Hal ini berarti menurut sebagian besar responden, pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember sudah cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa bagian yang masih perlu diperbaiki sehingga masih ada responden yang berpersepsi bahwa pelayanan yang diberikan masih sangat buruk (3%) dan buruk (15%). Sedangkan sisanya, berpersepsi bahwa pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada tingkatan baik (6%) dan sangat baik (15%).

Setelah memperoleh hasil analisa terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh, penulis melakukan analisa terhadap masing-masing aspek pelayanan. Aspek pertama adalah aspek kehandalan. Hasil pengolahan data terhadap aspek kehandalan diperoleh data sebagai berikut.

**Tabel 9. Hasil Olah Data Aspek Kehandalan**

<b>Kehandalan</b>		
<i>N</i>	<i>Valid</i>	100
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		31,12
<i>Std Dev</i>		4,28
<i>Minimum</i>		13,00
<i>Maximum</i>		40,00

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai mean yang diperoleh sebesar 31,12 dan standar deviasi sebesar 4,28. Selanjutnya, untuk mengetahui ukuran kehandalan, nilai tersebut dimasukkan ke dalam kategori jenjang sebagai berikut.

**Tabel 10. Kategori Jenjang Aspek Kehandalan**

No.	Kategori	Rumus	Perhitungan	Nilai
1	Sangat Buruk	$X \leq \text{mean} - (1,5 \text{ SD})$	$X \leq 31,12 - (1,5 * 4,28)$	$\leq 24,7$
2	Buruk	$\text{mean} - (1,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} - (0,5 \text{ SD})$	$31,12 - (1,5 * 4,28) < X \leq 31,12 - (0,5 * 4,28)$	24,8-28,98
3	Sedang	$\text{mean} - (0,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} + (0,5 \text{ SD})$	$31,12 - (0,5 * 4,28) < X \leq 31,12 + (0,5 * 4,28)$	28,99-33,26
4	Baik	$\text{mean} + (0,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} + (1,5 \text{ SD})$	$31,12 + (0,5 * 4,28) < X \leq 31,12 + (1,5 * 4,28)$	33,27-37,54
5	Sangat Baik	$\text{mean} + (1,5 \text{ SD}) < X$	$31,12 + (1,5 * 4,28) < X$	$\geq 37,55$



Setelah memperoleh nilai untuk masing-masing kategori pada aspek kehandalan dalam pelayanan, selanjutnya dimasukkan ke dalam tabel kehandalan, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 11. Kategori Jenjang Skor Kehandalan**

No.	Kategori	Nilai	Jumlah	Persentase
1	Sangat Buruk	$\leq 24,7$	3	3%
2	Buruk	24,8-28,98	14	14%
3	Sedang	28,99- 33,26	62	62%
4	Baik	33,27- 37,54	10	10%
5	Sangat Baik	$\geq 37,55$	11	11%
Total			100	100%

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (62%) menyatakan bahwa aspek kehandalan dalam kualitas pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada kategori sedang. Hal ini berarti menurut sebagian besar responden, aspek kehandalan pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember sudah cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa bagian yang masih perlu diperbaiki sehingga masih ada responden yang berpersepsi bahwa kehandalan pelayanan yang diberikan masih sangat buruk (3%) dan buruk (14%). Sedangkan

sisanya, berpersepsi bahwa kehandalan pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada tingkatan baik (10%) dan sangat baik (11%).

Aspek kedua adalah aspek keresponsifan. Aspek ini berkaitan erat dengan kesigapan petugas perpustakaan dalam merespon kebutuhan pemustaka, baik melalui penanganan keluhan, kesediaan memberikan bantuan, dan lain-lain. Hasil pengolahan data terhadap aspek keresponsifan diperoleh data sebagai berikut.

**Tabel 12. Hasil Olah Data Aspek keresponsifan**

<b>Keresponsifan</b>		
<i>N</i>	<i>Valid</i>	100
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		31,10
<i>Std Dev</i>		4,70
<i>Minimum</i>		14,00
<i>Maximum</i>		40,00

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai mean yang diperoleh sebesar 31,10 dan standar deviasi sebesar 4,70. Selanjutnya, untuk mengetahui ukuran aspek keresponsifan, nilai tersebut dimasukkan ke dalam kategori jenjang sebagai berikut.

**Tabel 13. Kategori Jenjang Aspek keresponsifan**

No.	Kategori	Rumus	Perhitungan	Nilai
1	Sangat Buruk	$X \leq \text{mean} - (1,5 \text{ SD})$	$X \leq 31,10 - (1,5*4,70)$	$\leq 24,05$
2	Buruk	$\text{mean} - (1,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} - (0,5 \text{ SD})$	$31,10 - (1,5*4,70) < X \leq 31,10 - (0,5*4,70)$	24,06-28,75
3	Sedang	$\text{mean} - (0,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} + (0,5 \text{ SD})$	$31,10 - (0,5*4,70) < X \leq 31,10 + (0,5*4,70)$	28,76-33,45
4	Baik	$\text{mean} + (0,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} + (1,5 \text{ SD})$	$31,10 + (0,5*4,70) < X \leq 31,10 + (1,5*4,70)$	33,46-38,15
5	Sangat Baik	$\text{mean} + (1,5 \text{ SD}) < X$	$31,10 + (1,5*4,70) < X$	$\geq 38,16$

Setelah memperoleh nilai untuk masing-masing kategori keresponsifan petugas dalam memberikan pelayanan, selanjutnya dimasukkan ke dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 14. Kategori Jenjang Keresponsifan**

No.	Kategori	Nilai	Jumlah	Persentase
1	Sangat Buruk	$\leq 24,05$	5	5%
2	Buruk	24,06- 28,75	10	10%
3	Sedang	28,76- 33,45	78	78%
4	Baik	33,46- 38,15	3	3%
5	Sangat Baik	$\geq 38,16$	4	4%
Total			100	100%

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (78%) menyatakan bahwa aspek kerresponsifan dalam kualitas pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada kategori sedang. Senada dengan aspek kehandalan, menurut sebagian besar responden, aspek kerresponsifan pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember sudah cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa bagian yang masih perlu diperbaiki sehingga masih ada responden yang berpersepsi bahwa responsifitas petugas dalam memberikan pelayanan masih sangat buruk (5%) dan buruk (10%). Sedangkan sisanya, berpersepsi bahwa kehandalan pelayanan Perpustakaan UIN KHAS

Jember berada pada tingkatan baik (3%) dan sangat baik (4%).

Aspek ketiga adalah keyakinan. Aspek ini ini berkaitan erat dengan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan keyakinan bahwa pemustaka dapat merasa aman dan nyaman ketika menikmati fasilitas yang ada di perpustakaan. Berdasarkan pengolahan data statistik, diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 15. Hasil Olah Data Aspek Keyakinan**

<b>Keyakinan</b>		
<i>N</i>	<i>Valid</i>	100
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		31,58
<i>Std Dev</i>		4,33
<i>Minimum</i>		17,00
<i>Maximum</i>		40,00

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai mean yang diperoleh sebesar 31,58 dan standar deviasi sebesar 4,33. Selanjutnya, untuk mengetahui ukuran aspek keyakinan, nilai tersebut dimasukkan ke dalam kategori jenjang sebagai berikut.

**Tabel 16. Kategori Jenjang Aspek Keyakinan**

No.	Kategori	Rumus	Perhitungan	Nilai
1	Sangat Buruk	$X \leq \text{mean} - (1,5 \text{ SD})$	$X \leq 31,15 - (1,5 * 4,33)$	$\leq 25,085$
2	Buruk	$\text{mean} - (1,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} - (0,5 \text{ SD})$	$31,15 - (1,5 * 4,33) < X \leq 31,15 - (0,5 * 4,33)$	25,086-29,415
3	Sedang	$\text{mean} - (0,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} + (0,5 \text{ SD})$	$31,15 - (0,5 * 4,33) < X \leq 31,15 + (0,5 * 4,33)$	29,416-33,475
4	Baik	$\text{mean} + (0,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} + (1,5 \text{ SD})$	$31,15 + (0,5 * 4,33) < X \leq 31,15 + (1,5 * 4,33)$	33,476-38,075
5	Sangat Baik	$\text{mean} + (1,5 \text{ SD}) < X$	$31,15 + (1,5 * 4,33) < X$	$\geq 38,076$

Setelah memperoleh nilai untuk masing-masing kategori keyakinan, selanjutnya dimasukkan ke dalam tabel aspek keyakinan, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 17. Kategori Jenjang Keyakinan**

No.	Kategori	Nilai	Jumlah	Persentase
1	Sangat Buruk	$\leq 25,085$	5	5%
2	Buruk	25,086-29,415	3	3%
3	Sedang	29,416-33,475	61	61%
4	Baik	33,476-38,075	6	6%
5	Sangat Baik	$\geq 38,076$	25	25%
Total			100	100%

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (61%) menyatakan bahwa aspek keyakinan dalam kualitas pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada kategori sedang. Hal tersebut berarti bahwa aspek keyakinan menurut sebagian besar responden sudah cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa bagian yang masih perlu diperbaiki sehingga masih ada responden yang berpersepsi bahwa aspek keyakinan dalam pelayanan masih sangat buruk (5%) dan buruk (3%). Sedangkan sisanya, berpersepsi bahwa kehandalan pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada tingkatan baik (6%) dan sangat baik (25%).

Aspek keempat adalah empati. Aspek ini berkaitan dengan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan secara merata tanpa memandang ras, suku, ataupun golongan. Aspek ini penting dikarenakan berkaitan dengan pelayanan yang adil. Hasil olah data terhadap jawaban responden pada aspek empati adalah sebagai berikut.

**Tabel 18. Hasil Olah Data Aspek Empati**

<i>Empati</i>		
<i>N</i>	<i>Valid</i>	100
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		31,22
<i>Std Dev</i>		4,43
<i>Minimum</i>		21,00
<i>Maximum</i>		40,00

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai mean yang diperoleh sebesar 31,22 dan standar deviasi sebesar 4,43. Selanjutnya, untuk mengetahui ukuran aspek empati, nilai tersebut dimasukkan ke dalam kategori jenjang sebagai berikut.



**Tabel 19. Kategori Jenjang Aspek Empati**

No.	Kategori	Rumus	Perhitungan	Nilai
1	Sangat Buruk	$X \leq \text{mean} - (1,5 \text{ SD})$	$X \leq 31,22 - (1,5 * 4,43)$	$\leq 24,575$
2	Buruk	$\text{mean} - (1,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} - (0,5 \text{ SD})$	$31,22 - (1,5 * 4,43) < X \leq 31,22 - (0,5 * 4,43)$	$24,576 - 29,005$
3	Sedang	$\text{mean} - (0,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} + (0,5 \text{ SD})$	$31,22 - (0,5 * 4,43) < X \leq 31,22 + (0,5 * 4,43)$	$29,006 - 33,435$
4	Baik	$\text{mean} + (0,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} + (1,5 \text{ SD})$	$31,22 + (0,5 * 4,43) < X \leq 31,22 + (1,5 * 4,43)$	$33,436 - 37,865$
5	Sangat Baik	$\text{mean} + (1,5 \text{ SD}) < X$	$31,22 + (1,5 * 4,43) < X$	$\geq 37,866$

Setelah memperoleh nilai untuk kategori empati, selanjutnya dimasukkan ke dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 19. Kategori Jenjang Empati**

No.	Kategori	Nilai	Jumlah	Persentase
1	Sangat Buruk	$\leq 24,575$	9	9%
2	Buruk	24,576-29,005	27	27%
3	Sedang	29,006-33,435	57	57%
4	Baik	33,436-37,865	6	6%
5	Sangat Baik	$\geq 37,866$	8	8%
Total			100	100%

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (57%) menyatakan bahwa aspek empati dalam kualitas pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada kategori sedang. Menurut sebagian besar responden, aspek empati dalam pelayanan di perpustakaan sudah cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa bagian yang masih perlu diperbaiki sehingga masih ada responden yang berpersepsi bahwa aspek empati dalam pelayanan masih sangat buruk (9%) dan buruk (27%). Sedangkan sisanya, berpersepsi bahwa kehandalan pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada tingkatan baik (6%) dan sangat baik (8%).

Aspek terakhir dalam kualitas pelayanan adalah berwujud. Aspek ini merupakan aspek yang berkaitan dengan panca indera pemustaka. Aspek berwujud akan terasa secara fisik oleh pemustaka, baik melalui indera penglihatan, peraba, pendengaran, maupun penciuman. Hasil olah data terhadap jawaban responden pada aspek berwujud adalah sebagai berikut.

**Tabel 20. Hasil Olah Data Aspek Berwujud**

<b>Berwujud</b>		
<i>N</i>	<i>Valid</i>	100
	<i>Missing</i>	0
<i>Mean</i>		31,06
<i>Std Dev</i>		4,43
<i>Minimum</i>		14,00
<i>Maximum</i>		40,00

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai mean yang diperoleh pada aspek berwujud sebesar 31,06 dan standar deviasi sebesar 4,43. Selanjutnya, untuk mengetahui ukuran aspek berwujud, nilai tersebut dimasukkan ke dalam kategori jenjang sebagai berikut.

**Tabel 21. Kategori Jenjang Aspek Berwujud**

No.	Kategori	Rumus	Perhitungan	Nilai
1	Sangat Buruk	$X \leq \text{mean} - (1,5 \text{ SD})$	$X \leq 31,06 - (1,5 * 4,43)$	$\leq 24,415$
2	Buruk	$\text{mean} - (1,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} - (0,5 \text{ SD})$	$31,06 - (1,5 * 4,43) < X \leq 31,06 - (0,5 * 4,43)$	24,416-28,845
3	Sedang	$\text{mean} - (0,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} + (0,5 \text{ SD})$	$31,06 - (0,5 * 4,43) < X \leq 31,06 + (0,5 * 4,43)$	28,846-33,275
4	Baik	$\text{mean} + (0,5 \text{ SD}) < X \leq \text{mean} + (1,5 \text{ SD})$	$31,06 + (0,5 * 4,43) < X \leq 31,06 + (1,5 * 4,43)$	33,275-37,705
5	Sangat Baik	$\text{mean} + (1,5 \text{ SD}) < X$	$31,06 + (1,5 * 4,43) < X$	$\geq 37,706$

Setelah memperoleh nilai untuk masing-masing kategori aspek berwujud dalam kualitas pelayanan,

selanjutnya dimasukkan ke dalam tabel, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 22. Kategori Jenjang Berwujud**

No.	Kategori	Nilai	Jumlah	Persentase
1	Sangat Buruk	$\leq 24,415$	6	6%
2	Buruk	24,416-28,845	12	12%
3	Sedang	28,846-33,275	70	70%
4	Baik	33,275-37,705	5	5%
5	Sangat Baik	$\geq 37,706$	7	7%
Total			100	100%

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (70%) menyatakan bahwa aspek berwujud dalam kualitas pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada kategori sedang. Menurut sebagian besar responden, aspek berwujud dalam pelayanan di perpustakaan sudah cukup baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa bagian yang masih perlu diperbaiki sehingga masih ada responden yang berpersepsi bahwa aspek berwujud dalam pelayanan masih sangat buruk (6%) dan buruk (12%). Sedangkan sisanya, berpersepsi bahwa kehandalan

pelayanan Perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada tingkatan baik (5%) dan sangat baik (7%).

# BAB 7. PENUTUP

Bagian ini merupakan bagian akhir dalam tulisan yang membahas tentang kualitas pelayanan di Perpustakaan UIN KHAS Jember. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa tulisan ini mengkaji kualitas pelayanan dalam persepsi pemustaka. Kajian terkait kualitas pelayanan ini penting guna mengetahui bagaimana penilaian pemustaka terhadap pelayanan yang telah mereka terima.

Tulisan ini mengangkat tema terkait kualitas dan mengkajinya menggunakan teknik kuantitatif. Teknik ini dipilih guna menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan yang diterima oleh responden selaku pemustaka secara statistik. Selanjutnya, kategori kualitas pelayanan dikelompokkan menggunakan kategori jenjang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan perpustakaan UIN KHAS Jember berada pada kategori sedang. Hal tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden (61%) menyatakan kualitas pelayanan UIN KHAS Jember berada pada kategori sedang. Sedangkan sisanya berada pada kategori buruk (15%),

sangat buruk (3%), baik (6%), dan sangat baik (15%). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun pada dasarnya pelayanan yang diberikan telah berada dalam kategori sedang, namun Perpustakaan UIN KHAS Jember tetap perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa rekomendasi dihasilkan sebagai tindak lanjut dari penelitian yang telah dilakukan. Salah satu rekomendasi yang dapat diberikan agar pelayanan yang diberikan semakin berkualitas diharapkan pengelola Perpustakaan UIN KHAS Jember dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang lebih handal, responsif, berkeyakinan, empati dan berwujud. Selain itu, perpustakaan juga perlu melaksanakan peningkatan kapasitas petugas yang memberikan pelayanan. Peningkatan kualitas dapat dilakukan melalui pelatihan, workshop, seminar, ataupun kegiatan lain yang dapat mendukung peningkatan kapasitas petugas perpustakaan. Melalui peningkatan-peningkatan tersebut, diharapkan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dapat terus meningkat dari segi kualitas. Selain itu, melalui peningkatan tersebut, diharapkan kepuasan dan kebutuhan informasi pemustaka dapat dipenuhi secara optimal.



# Daftar Pustaka

- Ahmad, Nona Hamida. 2019. "Manajemen Sumber Daya Manusia Peprustakaan dalam Pelayanan di Perpustakaan IAIN Jember Tahun Akademik 2018/2019" (Skripsi Tidak Diterbitkan). Jember: IAIN Jember.
- Ardiansyah, Ramdani. 2020. "Inovasi Perpustakaan di Era New Normal" disampaikan dalam Webinar Literasi Perpustakaan, 26 Juli 2020. Diakses dari <http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/12211/1/Ramdani%20Ardiansyah%20-%20Inovasi%20Perpustakaan%20di%20Era%20New%20Normal.pdf>
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 1995. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- , 1999. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Behm, Leslie. 2004. "Pendidikan Jarak Jauh dan Dampaknya terhadap Perpustakaan". Dalam *Library Services: Perpustakaan virtual untuk kuliah bisnis sistem jarak jauh*. Buxbaum, Shari (ed.). Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Djatin, Jusni. 1996. *Penelusuran Literatur*. Jakarta: Universitas terbuka.
- Drever, James. 1988. *Kamus Istilah Psikologi*. Bandung: Rineka Cipta.
- Evans, G. Edward dkk. 1992. *Introduction to Library Public Services*. Colorado: Library Unlimited.
- Evans, Edward G., Sheila S. Intner, dan Jean Weihs. 2002. *Introduction to Introduction to technical services*. Greenwood Village: Libraries Unlimited.
- Fatmawati, Endang. 2021. *Layanan Perpustakaan Sekolah: Panduan bagi pemula*. Yogyakarta: Deepublish.
- Feather, John dan Paul Sturges. 2003. *International Encyclopedia of Information and Library Science*. London: Routledge.
- Griffiths, Jillian R. 2003. "Evaluation of JISC Information Environment: Student perception of services". <http://www.informationr.net/ir/8-4/paper160.html/>, tanggal 18 Oktober 2004, pukul 14.00 WIB.
- Hadna, Ida Nur Aini dan Nashruddien. 2005. *Panduan Perpustakaan*. Yogyakarta: UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Hartono, Jogyanto. 2000. *Pengenalan Komputer: Dasar Ilmu Kompute, Pemrograman, Sistem Informasi, dan Intelegensi Buatan*. Yogyakarta: Andi.
- Ibrahim, Ahmed Elhafiz. 2004. "Use and User Perception of Electronic Resource in the United Arab Emirates

University (UAEU)". Dalam <http://www.libraryjournal.org/pdf/2004-1pp18-29.pdf/>, tanggal 27 Juni 2005, pukul 8.30.

Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.

Johnson, F.C. dkk. 2003. "Task Dimension of User Evaluations of Information Retrieval System". Dalam <http://informationr.net/ir/8-4/paper157.html/>, tanggal 27 Juni 2005, pukul 8.35.

Keating, Charles J. 2002. *Bagaimana Menghadapi Orang Sulit*. Yogyakarta: Kanisius.

Komarudin dan Yook Tjuparman. 2000. *Kamus Istilah Karya Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kusmayadi, Eka. 2004. "Persepsi Peneliti terhadap Kesesuaian Karakteristik dengan Nilai Informasi Setiap Ruas Basis Data Pertanian". Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Vol. 13, No. 1, 2004.

Lasa HS. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Jogjakarta: UGM Press.

-----, 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.

Leong, Ivan Chew dan Susan E. Higgins. 2004. "Public Library Services for Wheel Chair Bound Young people in Singapore". <http://libres.curtin.edu.au/libres12n1/>, tanggal 30 Maret 2004, pukul 14.00 WIB

- Marzuki. 2001. "Persepsi Para Dosen Hukum Universitas Negeri Yogyakarta tentang Pemberlakuan Hukum Pidana Islam di Indonesia" (Laporan penelitian). Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta
- Masruri, Anis. 2003. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pelayanan Publik". Dalam *Thaqafiyat*, Vol. 4, No. 2, Juli-Desember 2003.
- Morgan, Rebecca. 2003. *Melayani Pelanggan yang Kecewa: Tetap efektif dalam Kondisi Kesal*. Jakarta: Penerbit PPM
- Mulyana, Nandang. 2004. "Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan".  
[http://www.banten.go.id/artikel/politik/p\\_otonomi02.htm/](http://www.banten.go.id/artikel/politik/p_otonomi02.htm/), tanggal 27 November 2004, pukul 09.00 WIB
- Natakusumah, Engkos Koswara. 1998. "Pemanfaatan Internet dalam Penelusuran Informasi". Dalam *Dinamika Informasi dalam Era Global*. Koswara, E dan Elazar Mangku Barus dkk (ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ningrum, Niar Laila. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember Tahun Kunjungan 2019" (Skripsi tidak diterbitkan). Jember: IAIN Jember.
- Ngatini. 2004. "Meningkatkan Kualitas Perpustakaan: Upaya menciptakan kepuasan pelanggan". Dalam *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia Nomor:45/Desember 2004*.

- Nisa', Khoirun. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Jember" (Skripsi tidak diterbitkan). Jember: IAIN Jember.
- Noor, Juliansyah. 2003. *Kenali Diri dan Pelanggan Anda*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nursalam, Toha. 1996. *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu pengantar diskusi epistemologi dan metodologi*. Jakarta: JEP-FSUI.
- Putranto, Widyatmoko. 2005. "Pengembangan Metode Serqual untuk Menganalisa Kualitas Layanan Pendidikan Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa". <http://www.BPKpenabur.or.id/kps-jkt/artikel.htm> tanggal 30 maret 2004, pukul 14.00 WIB.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.
- Rakhmat, Jalaludin. 1998. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Sari, Lia Artha. 2005. "Studi Deskriptif Tentang Stress Kerja Teknisi Pesawat Udara LANUD Adi Sucipto Yogyakarta." Skripsi (Tidak diterbitkan).

Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma.

Sembel, Roy. 2004. "Menang dengan Pelayanan Sepenuh Hati". Dalam <http://www.sinarharapan.co.id/ekonomi/mandiri/2003/1028/manol.html>, tanggal 27 November 2004, pukul 09.00 WIB.

Siregar, Ridwan. 2004. "Internet: Strategi Penggunaannya di Perpustakaan Perguruan Tinggi". Dalam <http://library.usu.ac.id/download/lib/internet.html>, tanggal 28 Desember 2004, Pukul 09.00 WIB.

Sudarsono, B. 1998. "Prospek Pusedukinfo dalam Era Global". Dalam *Dinamika Informasi dalam Era Global*. Koswara, E dan Elazar Mangku Barus dkk (ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial: Suatu teknik penelitian bidang kesehatan, kesejahteraan sosial, dan ilmu sosial lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Suksmarini, Janti. 2020. "Pengantar Redaksi" *Buletin Perpustakaan Bung Karno*, Th. XII/Vol. 2/2020.

Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sumanto. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan : Aplikasi metode kuantitatif dan statistika dalam penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryadilaga, M. Alfatih dan Fachruddin Faiz. 2004. *Profil IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 1951-2004*. Yogyakarta: SUKA Press.

*Tafsir Web*. (2021).

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Triseptiyantono. 1997. "Realitas Baru Perpustakaan dan Pustakawan Indonesia." Dalam *Media Informasi*, Volume XI, No. 2.

Yulianti, Febti Lita. 2021. "Merdekakan New Normal Informasi" dalam Gani, Taufik A., Nisa Ul Hikmah, dan Mutia Watul Wardah. 2021. *Teknologi Informasi dalam Transformasi dan Adaptasi Perpustakaan di Masa Pandemi*. Aceh: Syiah Kuala University Press.

# Tentang Penulis



Dr. H. Abdul Muis, S. Ag. m M. Si. Merupakan dosen UIN KHAS Jember yang lahir di Jember pada tanggal 24 April 1973. Penulis menghabiskan masa remajanya dengan menempuh pendidikan di Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan Madura pada tahun 1988-1992.

Setelah menyelesaikan pendidikan di pondok pesantren, kemudian melanjutkan pendidikan S1 di IAIN Jember pada tahun 1992-1996 serta melanjutkan kuliah S2 di Universitas Jember pada tahun 2003-2007. Penulis meraih gelar doktoral di IAIN Jember pada tahun 2020. Saat ini, penulis berprofesi sebagai dosen serta menjabat sebagai Kepala Perpustakaan UIN KHAS Jember sekaligus sebagai Ketua FKUB Jember.