PENGARUH LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

SKRIPSI

Oleh :

Rifka Husrotus Saadah

(D73214052)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : RIFKA HUSROTUS SA'ADAH

NIM : D73214052

JUDUL :PENGARUH LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Surabaya, 05 juli 2018

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
AC624AFF078609959
6000
ENAM RIBU RUPIAH

RIFKA HUSROTUS SA'ADAH

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi Oleh:

NAMA : RIFKA HUSROTUS SA'ADAH

NIM : D73214052

JUDUL :PENGARUH LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 03 Juli 2018

Mengetahui,

Pembimbing II,	Pembimbing I,
Macfudz Bachtiyar, M.Pd.I	**Dr. H.AZ.Fanani, M.Ag.**
NIP.197704092008011007	**NIP.19195501211985031002**

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Rifka Husrotus Sa'adah telah dipertahankan di depan Tim Penguji skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negri Sunan Ampel

Surabaya, 16 Juli 2018

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan,

Prof. Dr. H. Ali Masud, M. Ag., M. Pd.I
NIP.196301231993031002

Penguji I,

Drs. Taufiq Subty, M.Pd.I
Nip. 195506041983031015

Penguji II,

Dr. Mukhlisah AM, M.Pd
Nip. 196805051994032001

Penguji III,

Dr. H.AZ. Fanani, M.Ag.
NIP.19195501211985031002

Penguji IV,

Macfudz Bachtiyar, M.Pd.I
NIP. 197704092008011007

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ryfra Husropus Sa'adah
NIM : D73219052
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan / Kependidikan Islam
E-mail address : Ryfra.husropus.s@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☐ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 26 Juli 2018

Penulis

(Ryfra Husropus Sa'adah)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab fokus penelitian mengenai layanan pelayanan perpustakaan di UIN Sunan Ampel Surabaya, Kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya, dan pengaruh yang signifikan tentang layanan Perpustakaan terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. Populasi penelitian adalah mahasiswa yang aktif menggunakan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebanyak 47.561 mahasiswa dan mengambil 125 responden sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis uji regresi.

Berdasarkann hasil penelitian dan analisis data, dalam penelitian ini diperoleh persamaan regresi Y= a+bX atau 22.147 + 2.516X. Model tersebut dapat dikatakan bahwa layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemustaka. Hasil pengujian ini menghasilkan nilai koefisien Determinasi 0,363 yang berarti bahwa layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka sebesar 36,3% sedangkan sisanya 63,7 di pengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : layanan Perpustakaan, kepuasan Pemustaka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iii

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN iv

MOTTO v

HALAMANPERSEMBAHAN..... vi

KATA PENGANTAR..... viii

ABSTRAK xi

DAFTAR ISI..... xii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GRAFIK..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN..... xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
E. Keaslian Penelitian..... 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Layanan Perpustakaan
   1. PengertianLayanan Perpustakaan.....14
   2. Konsep Layanan Perpustakaan 17
   3. Unsur-Unsur Layanan Perpustakaan.....18
   4. Jenis-Jenis layanan Perpustakaan.....20
   5. Sistem layanan perpustakaan 31
B. Kepuasan Pemustaka
   1. Pengertian kepuasan pemustaka.....38
   2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pemustaka.....44
C. Hubungan Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka 46
D. Kerangka Teoritis.....48

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Hipotesis 48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan 49
B. Tempat dan Waktu Penelitian 49
C. Variabel dan Definisi Operasional 50
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling
   1. Populasi 54
   2. Sampel 54
   3. Teknik Sampling 55
E. Teknik Pengumpulan Data 56
F. Validitas dan Reliabilitas 58
G. Analisis Data 59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian
   1. Deskripsi Subyek 61
      a. Sejarah singkat 61
      b. Visi dan Misi 66
      c. Komponen Perpustakaan 66
      d. Peraturan Perpustakaan 72
      e. Jenis layanan 78
      f. Pengujian Hipotesis 94
B. Pembahasan
   1. Deskripsi Responden Penelitian 95
   2. Layanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya 97
   3. Kepuasan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya 109
   4. Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya 112

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 116
B. Saran 117

DAFTAR PUSTAKA 118

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis 48

Gambar 3.6 Teknik *Simple Random Sampel* 57

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1Indikator Layanan 51

Tabel 3.2Skala Likert indikator Layanan 53

Tabel 3.3Indikator Kepuasan 54

Tabel 3.4 Skala likert indikator kepuasan 55

Tabel3.5Blue Print Indikator item kuesioner 55

Tabel 4.1koleksi perpustakaan 69

Tabel 4.2Pengelola Perpustakaan 70

Tabel 4.3Struktur Organisasi 71

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GRAFIK

Grafik4.1Responden berdasarkan semester 99

Grafik4.2Responden berdasarkan Fakultas.....100

Grafik4.3Responden berdasarkanjenis kelamin.....101

Grafik 4.4Layanan *Tangibl*es (Koleksi perpustakaan sudah memenhi kebutuhan pengguna).....102

Grafik 4.5Layanan *Tangibl*es (Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik).....102

Grafik 4.6Layanan *Tangibl*es(petugas perpustakaan berpenampilan rapi

dan baik) 103

Grafik 4.7Layanan *Tangibl*es (Informasi baik buku atau literatur lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan).....103

Grafik 4.8Layanan *Realibilitas*(Petugas perpustakaan peduli terhadap kebutuhan mahasiswa).....104

Grafik 4.9Layanan *Realibilitas*(kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa).....104

Grafik 4.10 Layanan *Realibilitas*(petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal) 105

Grafik 4.11Layanan *Realibilitas*(perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada).....106

Grafik 4.12Layanan *Responsiveness*(petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap).....106

Grafik 4.13Layanan *Responsiveness*(Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa).....107

Grafik 4.14Layanan *Responsiveness*(petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu) 108

Grafik 4.15 Layanan *Responsiveness*(petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik) 108

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Grafik 4.16Layanan *Assurance*(petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah) 109

Grafik 4.17Layanan *Assurance*(petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan) 109

Grafik 4.18Layanan *Assurance*(petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna).....110

Grafik 4.19Layanan *Assurance*(petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban) 111

Grafik 4.20 Layanan *Empathy*(kemudahan dalam menemui petugas perpustakaan) 111

Grafik 4.21 Layanan *Empathy*(pertugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa).....112

Grafik 4.22Layanan *Empathy*(kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa) 112

Grafik 4.23Layanan *Empathy*(Adil dalam memberikan).....113

Grafik 4.24Kepuasan(Mutu produk atau jasa) 114

Grafik 4.25Kepuasan(Mutu Layanan) 114

Grafik 4.26Kepuasan(Harga) 115

Grafik 4.27Kepuasan(Waktu Layanan) 115

Grafik 4.28Kepuasan(Keamanan).....116

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : kuesioner Layanan dan kepuasan

Lampiran II : hasil kuesioner

Lampiran III :Dokumentasi

Lampiran IV : Surat Izin Penelitian

Lampiran V : Surat Pernyataan Izin penelitian dari Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetetif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi, sekolah tinggi, akademi yang pada hakekatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. Perpustakaan sepenuhnya dikelola oleh perguruan tinggi untuk menunjang terlaksananya Tridharma perguruan tinggi yaitu bidang pendidikan atau *teaching*, penelitian atau *research*, dan pengabdian masyarakat atau *cooperative extention*.[1] Karena perannya yang sangat penting maka perpustakaan sering disebut sebagai jantung universitas.

Peran perpustakaan secara tradisional hanya berupa tempat disediakannya sejumlah buku dan sumber-sumber informasi lain untuk dimanfaatkan oleh masyarakat luas secara gratis. Perpustakaan diibaratkan

[1] Abdul Rahman saleh, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi.* (Jakarta : Universitas Terbuka, 1995) H 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"pasar swalayan" yang sanggup menyediakan beragam imformasi dan sumber-sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Dengan menggunakan alat bantu penelusuran informasi, seperti indeks, abstrak, dan katalog, para pencari informasi lebih cepat mendapatkannya.[2]

Salah satu unsur utama dari kegiatan perpustakaan adalah layanan. Layanan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan pustaka secara tepat, akurat, dan cepat dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai. [3] Layanan perpustakaan akan menjadi sangat penting bila perpustakaan mampu menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pemakai dan berhasil menyediakan informasi bahan pustaka secara tepat. Pelayanan yang beriorientasi kepada kebutuhan pemakai merupakan tolak ukur keberhasilan.[4] Oleh karena itu, perpustakaan perlu selalu menjaga kualitas pelayanannya. Layanan perpustakaan yang baik menjadi daya tarik bagi pemustaka perpustakaan, sehingga setiap perpustakaan harus memberikan layanan terbaiknya. Pemustaka perpustakaan yang telah memperoleh apa yang mereka butuhkan, memperoleh sikap dan layanan yang baik dalam diri pustakawan tentu akan menimbulkan kepuasan tersendiribagi pemustaka dan perpustakaan tersebut akan selalu dikunjungi oleh pemustaka secara otomatis dapat meningkatkan daya guna perpustakaan tersebut.

---

[2] Pawit M dan Yusup, M.S. *Ilmu informasi komunikasi dan kepustakaan*, (Jakarta :Bumi aksara, 2009) H365

[3] Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. (Yogyakarta :AR-RUZZ MEDIA, 2016) H 37

[4] Ibid 182

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengertian kepuasan sendiri menurut Kotler menyatakan bahwa " kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan harapannya (*expectations).*

Sementara itu kotler juga menyatakan bahwa "kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang.[5]

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, selain menyediakan sarana prasarana dan layanan yang memiliki kualitas, Perpustakaan juga harus menciptakan hubungan baik antara petugas perpustakaan dengan para pengguna atau pemustaka. Komunikasi yang terjalin secara lisan maupun tulisan antara petugas perpustakaan dan pengguna akan menciptakan suatu kedekatan, sehingga pengguna nantinya jika mengalami kesulitan atau ketika sedang membutuhkan bantuan, mereka tidak akan canggung untuk meminta bantuan atau sekedar bertanya.

pemberian jasa layanan yang bermutu tinggi, lembaga harus memberikan sesuatu yang melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Faktor terpenting dalam memberikan jasa layanan adalah " sedikit janji, banyak bukti", hal itu dapat dijabarkan bahwa dalam memberikan jasa layanan

[5] Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur kepuasan pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)H 9-10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harus selalu menjaga janji dan tidak memberikan jaminan untuk sesuatu yang tidak diberikan. Persepsi pelanggan atas layanan yang diterima tergantung pada harapannya. Jika perlakuan yang diterima pelanggan lebih baik ketimbang yang diharapkan, maka hal tersebut dianggap merupakan layanan yang bermutu tinggi, jika perlakuan yang diterima pelanggan kurang dari harapannya, maka akan disebut sebagai pelanggan yang buruk.[6]

Dengan demikian, Layanan Perpustakaan adalah menawarkan segala bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada para pengguna yang datang ke perpustakaan. Semua bentuk pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada penggunanya tentu bersifat jasa sosial. Disebut dengan layanan jasa karena memang perpustakaan tidak memberikan suatu produk jadi yang berupa barang-barang yang secara langsung bisa digunakan oleh manusia. Perpustakaan hanya memberikan informasi dan sumber- sumber informasi kepada siapa saja yang membutuhkannya. Dan informasi bukanlah termasuk kategori barang yang langsung dapat dilihat, kecuali wadahnya. Wadah yang dimaksudkan dalam konteks ini adalah kemasan atau media penyimpan informasi, seperti contohnya buku, surat kabar, majalah, baik dalam bentuk cetak maupun yang berbasis elektronik atau digital.[7]

Universitas Islam Negri Sunan Ampel menyandang beban yang cukup berat karena adanya pesaing yang cukup banyak dan akan bertambah

---

[6] Sofjan Assauri, *Strategic Marketing* (Jakarta : PT Raja Grafindo. 2012) H2-3

[7]Pawit M, Yusup. *Ilmu Informasi, komunikasi, dan kepustakaan edisi Kedua* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016) H 217-219

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

banyak. Sudah tentu UINSA juga akan terus berusaha meningkatkan kualitas layanannya sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para penggunanya. Salah satu jasa layanan yang perlu ditingkatkan adalah perpustakaan. Sampai saat ini perpustakaan masih menjadi pilihan utama dalam memperoleh informasi atau dokumen secara langsung dengan mudah dan murah.

Perpustakaan Utama Universitas Islam Negri Sunan Ampel Surabaya menjadi pilihan bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai " Pengaruh layanan Perpustakaan terhadap kepuasan Mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya"Penelitian ini mungkin tidak terdapat di mata kuliah saya, tetapi dengan rasa penasaran saya terhadap tingkat kepuasan mahasiswa melalui layanan yang diberikan oleh perpustakaan UIN Sunan Ampel, maka saya mengambil judul tentang perpustakaan ini karena perpustakaan yang akan saya bahas di masalah ini berhubungan dengan manajemen.

Perpustakaan UIN Sunan Ampel terus menerus meningkatkan kualitasnya terlebih dari dari segi layanannya. Layanan yang dimaksud ini antara lain: Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, Layanan koleksi Tandon dan serial, Layanan koleksi khusus, Layanan Audio Visual, Layanan Nonton Bareng, Layanan, fotocopy, Layanan ruang baca, Layanan permohonan judul buku, Layanan pemesanan buku, Layanan Kartu sakti, Layanan digital manuskrip Repository dan layanan literasi informasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Banyak Strategi yang digunakan pustakawan dalam memberikan layanan di Perpustakaan ini antara lain: berseragam rapi, Kesiapan Pustakawan dalam melayanai mahasiswa, memberikan kenyamanan dan ketertiban, melayani sesuai dengan prosedur yang ada, dan lain sebagainya.

Menurut Undang-Undang No 13 Tahun 2003 pasal 77 tentang ketenagakerjaan bahwa " waktu kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi :

1. 7 (tujuh) jam 1 (satu) hari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 6 (enam) hari kerja dalam 1 (satu) minggu.
2. 8 (delapan) jam 1 (satu) hari dan 40 (empat puluh) jam 1 (satu) minggu untuk 5 (lima) hari kerja dalam 1 (satu) minggu. [8]

Dari pernyataan diatas, bahwasanya jam kerja kepegawaian di Perpustakaan Uin Sunan Ampel sudah memenuhi Aturan Undang-Undang No 13 Tahun 2003 antara lain: Senin-Kamis = 08.00-18.00, jumat = 08.30-11.00 dan 13.00-17.30 dan Sabtu = 08.00-12.00.[9]

[8] Undang-Undang No 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, H 20-21
[9] Wawancara dengan Ibu Umi selaku Sekretaris Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya Tanggal 04 April 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana layanan perpustakaan di UIN Sunan Ampel Surabaya?
2. Bagaimana Kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan tentang layanan Perpustakaan terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya"?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui sistem layanan perpustakaan di UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan Perpustakaan terhadap kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya"

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik bagi petugas perpustakaan, mahasiswa maupun bagi peneliti sendiri, yakni :

a. Petugas Perpustakaan

Sebagai masukan bahwa kinerja dan layanan petugas perpustakaan dapat dikembangkan melalui kualitas pelayanan yang melliputi bukti fisik (tangiable), kehandalan(realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) sehingga petugas perpustakaan akan lebih baik lagi dalam memberikan layanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Mahasiswa

Mendapatkan jaminan kualitas layanan yang baik dan tinggi sehingga mahasiswa akan merasa puas

c. Peneliti

Sebagai bahan yang dapat dijadikan informasi untuk mencari solusi dari permasalahan terkait pengaruh layanan pustakawan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Keaslian Penelitian berfungsi untuk memetakan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Dalam Keaslian Penelitian ini sejumlah *literature* terkait topik penelitian ini dikaji dan dievaluasi. Kajian tentang pelayanan perpustakaan sudah banyak dikaji oleh peneliti sebelumnya.

Penelitian oleh Dian Rizky Astuti [10] termasuk jenis penelitian kuantitatif, yang dilaksanakan pada bulan juli sampai september 2015. Populasi penelitian adalah mahasiswa yang aktif menggunakan perpustakaan UIN Sunan kalijaga Yogyakarta sebanyak 859 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling.* Yaitu mahasiswa pengunjung perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebanyak 100 orang sebagai responden. Metode pengumpulam

[10]Dian Rizky Astuti " *Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016) H X

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

data menggunakan angket dan dokumentasi. Validitas menggunakan matrik korelasi dan reliabilitas menggunakan rumus *cronbach alpha.* Teknik analisis data menggunakan frekuensi dan persentase, tabulasi silang dan statistik inferensial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Hal ini ditunjukkan dari nilai konfisien korelasi sebesar 0,638 yang bernilai positif dan nilai signifikasi sebesar 0.000 lebih kecil dari a 0,05 (p<a0.05) dna besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebedar 61,4 % yang didasarkan pada persamaan regresi dimana Y=0,359 + 0.6214X.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Dian Rizky Astuti dengan penelitian ini. Persamaanya adalah sama sama jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket (*questioner).* Sedangkan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah Responden dan tempat penelitian yaitu Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Selanjutnya Penelitian dari Purnama Sari, Bahrum Jamil [11] . Penelitian ini Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Kota Medan dari 95 responden 75 responden (78,9%)

[11] Purnama Sari, Bahrum Jamil* *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan*. (Medan : Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, Indonesia, 2016) H 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyatakan sangat baik, 20 responden (21,1%) menyatakan baik. Hal ini menunjukkan bahwa dari kualitas pelayanan di Perpustakaan Kota Medan sangat baik karena pegawai perpustakaan sudah memenuhi harapan dari anggota baik dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada anggota dan sarana prasarana yang memadai. Kepuasan Anggota hasil penelitian menunjukan dimana 68 responden (71,6%) menyatakan Sangat puas dan 27 responden (28,4%) menyatakan Puas. Anggota merasa puas karena pegawai sudah melakukan pelayanan yang maksimal untuk melayani para pengguna perpustakaan, baik mengenai jawaban yang diberikan oleh pegawai, maupun dari keramahan pegawai perpustakaan yang dianggap anggota sudah maksimal.Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan anggota karena nilai signifikan 0,000<0,05 maka H0ditolak, dan Haditerima.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Purnama Sari, Bahrum Jamil dengan penelitian ini. Persamaanya adalah sama sama jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket (*questioner)*. Sedangkan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini adalah Responden dan tempat penelitian yaitu Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Selanjutnya Penelitian oleh Andi Milu Marguna[12]. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara

[12]Andi Milu Marguna. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Hasanuddin*. (Makasar: Universitas Hasanudin, 2014) H 29

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas layanan pemustaka dengan kepuasan pemustaka. Koefisien korelasi sebesar 0,628 artinya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka pada taraf yang kuat. Koefisien Determinasi sebesar 0,371. Artinya bahwa 37,10% variasi dari kepuasan pemustaka dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel bebas, yaitu Kualitas Access to information, Kualitas Affects of services, Kualitas Personal control & Kualitas Library as place. sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar model. Berdasarkan hasil anaalisis IKP (Indeks Kepuasan Pengguna) ditemukan pemustaka merasa puas, yaitu sebesar 69,90 % yang berarti pemustaka merasa puas atas kinerja pelayanan perpustakaan yang telah diberikan, namun belum maksimal, karena nilai IKP yang diperoleh masih kurang dari 80%. Pengaruh tingkat kepuasan pemustaka yang belum maksimal ini dipertegas lagi dari hasil analisis jaring laba-laba (radar chart). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unhas berdasarkan hasil dari uji statistik dan diagram IPA yang berada pada kuadran II yaitu dimensi perpustakaan sebagai sebuah tempat (Library as Place). Rata- rata tingkat kepuasan mencapai 94% menghampiri kepuasan penuh.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Andi Milu Marguna dengan penelitian ini. Persamaanya adalah sama sama jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan angket (*questioner)*. Sedangkan yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah Responden dan tempat penelitian yaitu Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Selanjutnya Penelitian oleh Bangun Prajadi Cipto Utomo [13] . Permasalahan umum yang sangat mendasar bagi pengelola pendidikan yang berupa jasa yang tidak mengambil keuntungan adalah terjadinya ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan. Oleh karena itu, seringkali perusahaan berusaha mengadakan penelitian tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah di terapkan dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Pemberi jasa harus dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dari segi pelayanan sehingga mereka merasa kebutuhannya tercukupi. Haal ini tidak lepas dari lima unsure utama kualitas pelayanan antara lain : bukti fisik, keandalan, ketersediaan, jaminan dan empati. Peneliti akan mengkaji seberapa besar kepuasan pelanggan khususnya mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh perpustakaan STMIK Duta Bangsa Surakarta.

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan design penelitian etnografi holistik menggunakan beberapa variabel sebagai pusat perhatian peneliti dalam pengkajian data yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan khususnya mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang di berikan pada perpustakaan STMIK Duta Bangsa Surakarta yang dilakukan dengan cara wawancara, pengumpulan data dan dokumentasi yang diambil

[13]Bangun Prajadi Cipto Utomo. *Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stmik Duta Bangsa Surakarta* (Surakarta: Stmik Duta Bangsa, 2012)H 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan dari kajian tersebut kemudian oleh penulis dijadikan sebagai bahan analisa dan pembahasan penelitian.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian Bangun Prajadi Cipto Utomodengan penelitian ini. Persamaanya adalah sama sama menggunakan subjek penelitian pemustaka dengan teknik pengambilan data menggunakan dokumentasi. Titi kperbedaannya terletak pada jenis penelitiandan tempat penelitian yaitu Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. LAYANAN PERPUSTAKAAN

1. PENGERTIAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

a. Layanan

Layanan (*Servise*) menurut Kotler yaitu " *A Service any Act or performance that one party can offer to another that is essentially instangible and does not result in the ownership of anyting. Its production may or may no be to a physical product".* Maksudnya yaitu bahwa layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.[14]

Pengertian *Servise* menurut pakar ekonomi lainnya yaitu menurut Bermen " *Customer servise refers to the identifiable, but sometimes intangible activities unsertaken by aretailer in conjunction withthe basic goods and servise it sells*". Komponen layanan dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang. Untuk perusahaan jasa, pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan pada perusahaan

[14] Laksana fajar, *Manajemen Pemasaran*(Yogyakarta : Graha Ilmu , 2008) H 85

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dagang dan industri sebagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya.[15]

Dapat di tarik kesimpulan bahwasanya layanan merupakan kegiatan berbentuk jasa yang diharus di nikmati untuk para penggunannya.

b. Perpustakaan

Pengertian perpustakaan dalam Kamus Umum bahasa Indonesia, pustaka adalah kitab, buku. Dalam bahasa Inggris, pembaca tentunya mengenal istilah *library*. Istilah ini berasal dari kata *liber* atau *libri* artinya buku. Dari kata latin tersebut, terbentuknya istilah *librarius* yang artinya tentang buku. Dalam bahasa belanda, perpustakaan disebut sebagai *bibliotheek*, bahasa jermannya *bibliothek*, bahasa perancisnya *bibliotheque*, spanyol *bibliotheca*, dan portugis *bibliotheca*. Semua istilahitu menurut sulistyo basuki (1991),berasal dari kata *biblia* dari bahasa yunani artinya tentang buku, kitab.

Sehingga dengan demikian batasan pengertian perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan tertiban lainnya yang biasanya disimpanmenurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Definisi tersebut menyatakan bahwa koleksi perpustakaan digunakan untuk pembaca.

[15]Ibid-86

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

definisi ini menunjukkan perbedaan utama antara sebuah perpustakaan dengan toko buku . bila toko buku menyusun buku yang akan dijualnya dengan tujuan utama mencari untung, maka perpustakaan bertujuan mendayagunakan koleksinya untuk kepentingan pembaca.[16]

Kegiatan layanan pemakai perpustakaan merupakan yang paling pokok dan penting bagi sebuah perpustakaan dan merupakan ujung tombak dari keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Layanan perpustakaan berarti layanan yang diberikan kepada pembaca dalam memperoleh informasi dengan cepat, tepat serta mudah untuk menemukan bahan pustaka/informasi sesuai dengan kebutuhan mereka.

Menurut Lasa dalam buku Organisasi Informasi Perpustakaan tentang Layanan Perpustakaan adalah mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan.

Melalui layanan perpustakaann, pengguna dapat memperoleh hal berikut:

a. Informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media
b. Manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia.

[16]Rhoni Rodin, *Teknologi Informasi dan Fungsi Kepustakawan* (Yogyakarta : Calpulis , 2017) H 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat dipahami bahwa layanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat dan mudah.[17]

2. KONSEP LAYANAN PERPUSTAKAAN

Secara definitif, layanan *to serve* berarti melayani, yaitu kegiatan yang dipersiapkan untuk memberikan jasa terhadap materi produk yang dimiliki perpustakaan agar dapat dimanfaatkan kepada masyarakat yang membutuhkan. Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai adalah agar bahan pustaka yang dimiliki dapat dimanfaatkan dengan sebaik baiknya oleh pemakai. Sementara itu, fungsi layanan harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan. Layanan perpustakaan berfungsi mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di perguruan tinggi. Perpustakaan jurusan, perpustakaan fakultas, perpustakaan universitas, perpustakaan institut, dan perpustakaan akademi adalah berbagai contoh dari perpustakaan perguruan tinggi. Tujuan dan fungsi layanan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi dilingkungan perguruan tinggi (mahasiswa dan dosen), melaksanakan tri dharma perguruan tinggi

[17]Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2016)H100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perlu dilengkapi bahan pustaka referensi pada semua tingkat akademis dan disediakan ruang di diskusi serta jasa peminjaman.[18]

3. UNSUR-UNSUR LAYANAN PERPUSTAKAAN

Berbagai sarana dan program dirancang dengan harapan agar pembaca senang datang ke perpustakaan. Dalam kaitannya menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik, diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegitan. Unsur-unsur tersebut harus direncanakan sesuai dengan tujuan perpustakaan dan sistem layanan.

a. Fasilitas

Kegiatan layanan harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik, sarana dan prasarana yang memadai, agar tujuan dan fungsi perpustakaan dapat terpenuhi. Sebagai sarana utama adalah ruangan yang sesuai dengan jumlah pemakainya. Selain itu, diperlukan perabotan untuk layanan, seperti rak buku, kursi baca, meja baca, tempat sirkulasi, dan lain sebagainya.

b. Koleksi

Koleksi perpustakaan merupakan unsur utama dalam penyelenggaran layanan perpustakaan. Keberadaan koleksi di layanan harus dibina, dirawat, diatur secara tepat sehingga memudahkan pemakai dalam mencari koleksinya. Isi koleksi harus disesuaikan dengan tujuan layanan. Jumlah koleksi harus

[18]Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. (Yogyakarta : AR-RUZZ MEDIA, 2016) H 183

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selalu dikembangkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Dengan demikian, informasi yang ada dalam koleksi tidak akan ada ketinggalan zaman dan dapat dimanfaatkan oleh pemakai semaksimal mungkin.[19]

c. Pustakawan

Pustakawan merupakan unsur penggerak dan penyelenggaraan kegiatan layanan. Tanpa adanya pustakawan yang mengatur dan memberikan layanan, niscaya tidak akan ada layanan di perpustakaan. Pustakwan dibagian layanan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap, dan siap membantu pemakai dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.

d. Pemakai

Pemakai merupakan unsur pendukung dan penentu dalam layanan perpustakaan. Pemakai anggota masyarakat memerlukan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pemakai berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda. Oleh sebab itu pustakawan harus mampu mengenali kebutuhan pemakainya. Pihak perpustakaan harus mau bersusah payah mencarikan bahan pustaka yang

[19]Ibid 185

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikehendaki oleh pemakai, walaupun harus melakukan silang layan perpustakaan lain.[20]

Tidak hanya unsur – unsur sebagai penunjang kelancaran kegiatan, dibutuhkan juga Komponen yang ada di Perpustakaan adalah :

a. Koleksi perpustakaan, meliputi : buku, jurnal, majalah, surat kabar dan bahan-bahan tercetak maupun bahan-bahan *online*.
b. Pengelola perpustakaan atau kepala perpustakaan
c. Pegawai atau staf perpustakaan
d. Saranan prasarana meliputi : gedung, ruang beserta kelengkapan-kelengkapan atau perabot-perabot yang berhubungan dengan perpustakaan
e. Layanan Peminjaman
f. Layanan Pengembalian
g. Layanan internet dan CD-ROM[21]

4. JENIS-JENIS LAYANAN PERPUSTAKAAN

Beberapa jenis layanan perpustakaan secara umum sebagai berikut :

a. Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi)

Layanan sirkulasi bahan pustaka merupakan unsur penting dalam kegiatan perpustakaan. Betapapun besar koleksi yang dimiliki sebuah perpustakaan, kalau sirkulasi dan pemakainya tidak lancar

[20]Ibid186
[21]http://vinsensiaretno.blogspot.com/2009/06/pengertian-perpustakaan-dan-komponen.html

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau sedikit saja yang memanfaatkannya, maka kecil arti perpustakaan tersebut. Akan tetapi sebaliknya, jika kegiatan yang dilakukan oleh kegiatan sirkulasi lancar dan aktif, perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik.

Kegiatan layanan sirkulasi merupakan ujung tombak layanan perpustakaan, karena pada bagian sirkulasi inilah kali pertama pemakai harus berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman. Dengan demikian, pengertian layanan

Sirkulasi dikenal juga sebagai layanan peminjaman. Untuk memperlancar pekerjaan bagian sirkulasi, perlu dibuatkan buku petunjuk yang memuat keterangan-keterangan mengenai: peraturan penggunaan bahan perpustakaan. Macam-macam yang boleh dan tidak boleh dipinjam, Kebijakan mengenai lewat waktu, denda, penggantian buku-buku yang hilang atau rusak. Keterangan mengenai jam buka perpustakaan, Keterangan mengenai tanda-tanda pada bahan pustaka. Dan keterangan lain yang dianggap perlu untuk di ketahui petugas bagian sirkulasi, petugas bagian lain, atau para pembaca perpustakaan.

Tujuan layanan sirkulasi adalah memperlancar dan mempermudah proses peminjaman koleksi untuk dibawa pulang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pekerjaan pada bagian sirkulasi dibagi menjadi tujuh jenis kegiatan, sebagai berikut.[22]

1) Pendaftaran Peminjaman

   Pendaftaran peminjaman berguna untuk a) Mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab untuk mengamankan milik perpustakaan, dan melindungi hak pembaca yang lain, yang mungkin ingin mempergunakannya. b) Mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayaninya, mengukur kedudukan sosialnya dengan cara mengetahui jumlah buku yang dipinjam oleh para pembaca. c) Mengetahui golongan peminjam untuk mengetahui kebutuhan mereka, selera yang sesuai, dan dapat dipergunakan sebagai data perbandingan dengan perpustakaan lain untuk kemudian meningkatkannya.

2) Prosedur Peminjaman

   Tata cara peminjaman buku dan pengembalian pada sistem terbuka dan sistem tertutup berbeda. Namun demikian, semua langkah kerja peminjaman bertujuan untuk a) Mengamankan koleksi dan menghindari hilangnya bahan pustaka, b) mengetahui siapa peminjam buku serta berapa jumlah buku yang dipinjamnya, c)

[22]Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. (Yogyakarta : AR-RUZZ MEDIA, 2016) H 188-189

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mengetahui batas waktu pengembalian buku-buku yang sedang beredar.

3) Pemungutan Denda

Buku yang terlambat dari batas waktu peminjaman harus di denda. Denda tidak memandang peminjam buku, baik itu dosen, pemimpin lembaga, maupun seorang bawahan. Penarikan denda dimasukkan untuk menanamkan disiplin pada para pembaca dan petugas perpustakaan agar peredaran buku dapat dilaksanakan seadil-adilnya diantara para pembaca, terutama kalau koleksi perpustakaan masih sedikit. Biasanya uang di denda digabungkan dengan pemungutan- pemungutan penggantian buku, buku yang rusak atau hilang oleh pembaca. besarnya uang denda berbeda antara bahan yang satu dengan yang lain.

4) Pengawasan Buku-Buku Tandon

Buku tandon merupakan buku yang terbatas koleksinya sehingga harus ditandonkan dan disimpan di perpustakaan dan tidak dipinjamkan untuk dibawa pulang. Maka, untuk memberikan kesempatan secara merata, perpustakaan membatasi peredaran buku dan menempatkan diruang terpisah. Koleksi yang termasuk buku tandon adalah buku ajar atau buku teks. Artikel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

majalah untuk mendukung suatu mata kuliah pada sebuah perpustakaan perguruan tinggi juga termasuk koleksi tandon.[23]

5) Waktu Peminjaman

Jangka waktu peminjaman berbeda antara perpustakaan yang satu dengan yang lain. Hal ini tergantung pada jumlah koleksi dan petugas perpustakaan serta kebijakan perpustakaan. Perpanjangan waktu peminjaman dapat dilaksanakan melalui telepon atau datang ke perpustakaan. Kalau sebuah buku tidak dipesan oleh seseorang maka dapat diperpanjang.

6) Statistik Peminjaman

Data-data statistik diperlukan sebagai patokan untuk menentukan kebijaksanakan penyelenggarakan perpustakaan yang akan datang. Misalnya, penambahan koleksi dan cara cara peminjaman kebijaksanaan keuangan. Statistik dapat dibuat secara harian atau bulanan untuk nantinya dapat dibuat statistik tahunan. Statistik perpustakaan dibuat untuk mengukur perkembangan layanan perpustakaan.

7) Pinjam Antar-Perpustakaan

[23]Ibid 189-190

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tugas bagian sirkulasi dalam pinjam antar-perpustakaan ialah melaksanakan perjanjian kerja sama antar-perpustakaan. Tujuannya, membantu para pembaca memperoleh bahan-bahan dari koleksi perpustakaan lain untuk kepentingan penelitian yang sedang dilakukan. Pada pelaksanaanya, bagian sirkulasi yang menerima pinjam antar-perpustakaan menjelaskan kepada peminjam syarat-syarat yang harus dipenuhi, kemudian mengisi formulir khusus untuk dipinjam antar-perpustakaan. Selanjutnya, bila bahan yang diminta telah tersedia, bagian sirkulasi memberitahukan hal ini kepada peminjam. Prosedur selanjutnya tidak jauh berbeda dengan peminjaman bahan yang berlaku di perpustakaan tersebut. Untuk menyukseskan layanan peminjaman antar-perpustakaan diperlukan sarana katalog gabungan beberapa perpustakaan dan bibliografi bidang-bidang khusus. Faktor-faktor lain yang diperhatikan dalam pinjam antara perpustakaan adalah faktor geografis, besarnya perpustakaan, dan peraturan tertentu yang diikuti oleh lembaga/perpustakaan tertentu tersebut.[24]

[24]Ibid 190-191

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Layanan Referensi

Layanan Referensi adalah suatu kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk memenuhi informasi. Bantuan tersebut berupa jawaban pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi baik yang ada di perpustakaan sendiri maupun di perpustakaan lain.

Menurut Darmono dalam buku Organisasi Informasi Perpustakaan tentang layanan koleksi referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamuss, ensiklopedi almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengguna perpustakaan tetapi hanya dapat dibaca ditempat. Pelayanan referensi merupakan layanan langsung, karena ada komunikasi antara petugas dan penanya. Oleh karena itu, petugas referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan menganalisis pertanyaan, karena terkadang penyampaian pertanyaan tidak jelas, sedang petugas referensi diharapkan mampu menjawab pertanyaan dengan cepat, tepat dan benar.[25]

Agar pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik , petugas referensi perlu memahami terlebih dahulu fungsi-fungsi referensi, antara lain:

[25]Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan* (:jakarta :PT Raja Grafindo Persada, 2016) H 101

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Fungsi pemilihan atau penilaian : memberikan petunjuk atau pengertian tentang bagaimana cara memilih atau menilai bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.
2) Fungsi informasi : petugas referensi dapat memberikan informasi kepada pengunjung, yaitu memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dna mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai. Informasi ini yang terpenting dari pelayanan referensi
3) Fungsi bimbingan : petugas referensi harus menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian diatas yang dimaksud dengan layanan referensi adalah pemberian bantuan layanan kepada pemakai perpustakaan untuk menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi. Untuk menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna pustakawan harus memiliki pengetahuan umum yang luas, bersikap terbuka dan selalu siap memberikan bimbingan atau petunjuk praktis kepada pengguna dalam upaya memilih dan menggunakan koleksi referensi sehingga fungsi pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik.[26]

[26]Ibid H 101-102

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Layanan Internet

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat sangat berpengaruh terhadap kinerja perpustakaan. Hal ini disebabkan karena produknya dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa perpustakaan. Layanan internet adalah layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan untuk melakukan mengakses internet secara gratis dengan syarat terdaftar sebagai anggota perpustakaan aktif.

Menurut Kotler dan Amstrong " layanan internet adalah suatu jaringan global yang luas dan terus berkembang yang menghubungkan para pengguna komputer dari segala jenis diseluruh dunia ". Internet salah satu produk teknologi informasi sangat bermanfaat untuk akses informasi yang letaknya tak dibatasi oleh apapun dan dapat diakses kapanpun. Hal ini disebabkan karena internet mempunyai beberapa keistimewaan :

1) Internet sangat cepat memprosesnya. Pesan e-mail dapat diterima dalam tempo beberapa detik, dimanapun letak pengirim maupun penerimanya.
2) Internet adalah jaringan globab. Pengguna dapat mengakses hampir setiap mesin penelusur yang diinginkan tanpa memperhatikan dimana ia berada.
3) Internet tidak terstruktur dan anarkis. Tak seorang pun mengontrol internet atau apa yang dapat dilakukan padanya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Data yang dimuat di WWW tidak divalidasi dan tidak ada hukum yang melarangnya. Sehingga setiap orang dapat melihat apa yang diinginkan

Dari uraian diatas jelas bahwa dengan adanya layanan internet dapat membantu pengguna mengakses informasi yang dibutuhkan untuk keperluan belajarnya.[27]

d. Layanan Terbitan Berkala

Layanan terbitan berseri merupakan salah satu layanan yang biasa ada di dalam kesatuan pelayanan perpustakaan. Layanan ini merupakan bagian terintegrasi dalam sebuah sistem layanan perpustakaan. Terbitan berseri atau disebut juga dengan terbitan berkala adalah salah satu jenis koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan Perguruan tinggi. Pengertian dari terbitan berseri atau terbitan berkala antara lain :

1) Terbitan yang keluar dalam bagian secara berturut-turut dengan menggunakan nomor urut/ atau secara kronologi, dimaksudkan untuk terbitan dalam waktu yang ditentukan.
2) Berdasarkan kata "*periodicals"* yang diartikan sebagai majalah, terbitan berkala berisi banyak artikel yang ditulis beberapa orang, diterbitkan oleh lembaga, instansi, yayasan maupun perkumpulan yang membentuk susunan redaksi sebagai

[27]Ibid 106

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penanggung jawab penerbitan ini dan terbit dalam frekuensi tertentu seperti mingguan, bulanan, dwibulanan, triwulan, maupun semesteran.

Ciri atau karakteristik yang dimiliki terbitan berseri yang membedakan denganpublikasi atau koleksi perpustakaan lainnya adalah :

1) Dalam satu kali terbit memuat beberapa tulisan yang ditulis oleh beberapa orang dengan topik dan gaya bahasa yang berbeda.
2) Artikel atau tulisan pada umumnya tidak terlalu panjang sebagaimana pada buku teks
3) Menyampaikan berita, peristiwa, penemuan dan ide baru atau sesuatu yang dianggap menarik perhatian masyarakat pada umumnya.
4) Dikelola oleh sekelompok orang yang kemudianmembentuk perkumpulan, organisasi maupun susunan redaksi
5) Merupakan bentuk arsip ilmiah yang diketahui oleh masyarakat umum.
6) Terbit terus menerus dengan memiliki kala, waktu, frekuensi terbit tertentu.[28]

Dari berbagai pengertian terbitan berkala atau berseri tersebut diatas maka dapat dilihat bahwa layanan terbitan berseri/berkala merupakan

[28]Ibid 107

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

layanan perpustakaan yang memberikan akses kepada terbitan yang diterbitan secara kontiyu dan berkesinambungan dalam suatu masa tertentu dan dikelolah oleh sebuah institusi, organisasi, atau kelompok tertentu.

5. SISTEM LAYANAN PERPUSTAKAAN

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaanya perlu perencanaan yang matang. Layanan akan berjalan dengan baik jika akses yang digunakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemakai. Ada tiga jenis akses layanan diperpustakaan, yakni akses layanan terbuka (*open Access).* Akses layanan tertutup (*clossed Access).* Dan layanan campuran (*mixed Access).* Masing-masing akses tesebut mempunyai kelebihan dan kelemahan serta berbeda dalam pelaksanaanya.[29]

a. Akses layanan Terbuka (*open Access)*

Layanan terbuka adalah sistem layanan yang memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi untuk melihat, membuka-buka pustaka dan mengambilnya dari tempat penyimpanan untuk dibaca ditempat atau dipinjam untuk dibawa pulang.

Menurut Darmono dalam buku Organisasi Informasi Perpustakaan bahwa “sistem layanan terbuka adalah sistem

[29]Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan* (Jakarta :PT Raja Grafindo Persada, 2016) H 101

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan.

Dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa sistem layanan terbuka adalah suatu sistem yang memberikan keleluasaan kepada pengguna untuk memilih dan mengambil secara langsung koleksi yang dibutuhkan.

Agar pengguna pelayanan perpustakaan dapat memnfaatkankoleksi perpustakaan dengan baik maka pengguna perlu mengerti sistem ini karena tanpa mengerti sistem ini pengguna akan berputar putar mengelilingi rak rak buku hanya untuk menemukan satu judul buku misalnya. Selain itu ada beberapa kelebihan dan kelemahan dari sistem ini. Lasa mengemukakan sebagai berikut :

1) Kelebihan
   a) Kartu-kartu katalog tidak mudah rusak. Karena sedikit yang menggunakannya. Pada umumnya mereka langsung menuju rak buku untuk memilih sendiri.
   b) Menghemat tenaga, sebab dalam sistem ini petugas tidak perlu mengambilkan koleksi yang dibutuhkan. Petugas hanya mencatat dan kemudian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengembalikan buku-buku yang telah dibaca maupun yang dikembalikan hari itu ditempat.

c) Judul-judul yang diketahui dan dibaca lebih banyak

d) Akan segera diketahui judul buku yang sedang dipinjam, nama dan alamat peminjam

2) Kelemahan

a) Frekuensi kerusakan akan lebih besar

b) Memerlukan ruangan yang lebih luas, sebab letak rak satu dengan yang lain memerlukan jarak yang longgar,

c) Susunan buku menjadi tidak teratur, oleh karena itu pustakawan harus sering mengadakan *Reshelving.*

d) Bagi pengguna pemula yang datang ke perpustakaan tersebut sering kebingungan dalam mencari buku.

Dari uraian diatas jelas bahwa sistem layanan terbuka merupakan sistem yang memberikan peluang kepada pengguna untuk mencari sendiri koleksi secara langsung, dengan demikian akan mengurangi beban kerja pustakawan, namun sistem ini memerlukan pengawasan yang lebih karena tingkat kehilangan atau perobekan bahan pustaka kemungkinan sangat tinggi.[30]

[30]Ibid 102-103

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Akses layanan tertutup (*clossed Access)*

Sistem layanan tertutup merupakan pelayanan yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi. Pengunjung memilih koleksi yang ingin dipinjamnya melalui katalog perpustakaan dan setelah ditemukan sandi bukunya dapat diminta pada petugas untuk mengambilkannya. Pendapat lain tentang sistem layanan tertutup, Lasa menyatakan bahwa sistem layanan tertutup adalah suatu layanan yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri akan koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar/katalog yang tersedia, koleksinya akan diambil petugas.

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa sistem layanan tertutup adalah tidak adanya kebebasan yang diberikan kepada pengguna untuk mencari sendiri koleksi yang diinginkan. Pencarian koleksi harus melalui kartu katalog kemudian petugas diminta untuk mengambilkannya.[31]

Seperti halnya sistem layanan terbuka, sistem layanan tertutup ini juga memiliki kelebihan dan kelemahan. Menurut Lasa menyatakan ada beberapa kelebihan dan kelemahan, yaitu

1) Kelebihan

[31]Ibid 104-105

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Daya tampung koleksi lebih banyak, karena jajaran rak satu dengan yang lain lebih dekat.
b) Susunan buku akan lebih teratur dan tidak mudah rusak
c) Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit bila dibandingkan dengan sistem terbuka
d) Tidak memerlukan meja baca diruang koleksi

2) Kelemahan
a) Banyak energi yang terserap dibagian sirkulasi ini.
b) Terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah keluar/dipinjam
c) Sering menimbulkan hal hal yang tidak diinginkan misal salah pengertian antara petugas dan peminjam
d) Terjadi antrian panjang pada saat peminjaman maupun pengembalian buku, keadaan ini berarti membuang waktu.

Dari konsep-konsep yang diuraikan diatas yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal. Dengan mengetahui karakteristik utama dari layanan yang meliputi: *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), *variability* (berubah-ubah), *perishability* (daya tahan)maka sistem layanan diharapkan dapat diterapkan dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baik sehingga menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kerja di perpustakaan perguruan tinggi.[32]

c. layanan campuran (*mixed Access)*

Pada akses layanan campuran, perpustakaan dapat menerapkan dua sistem layanan sekaligus (layanan terbuka dan tertutup). Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup untuk koleksi skripsi, tesis, dan referensi. Sementara, untuk koleksi lainnya yang bersifat umum menggunakan akses layanan terbuka. Akses layanan campuran biasanya diterapkan diperpustakaan tinggi dna perpustakaan sekolah yang ruang koleksi dan ruang bacannya sangat terbatas.

Seperti halnya sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Sistem ini juga memiliki kelebihan dan kelemahan. Yaitu

1) Kelebihan
   a) Pemakai dapat langsung menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus
   b) Tidak memerlukan ruang baca khusus koleksi referensi
2) Kelemahan
   a) Petugas sulit mengontrol pemakai yang menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus

[32]Ibid 105-106

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Ruang koleksi referensi dan koleksi umum menjadi satu

c) Perlu pengawasan yang lebih ketat.[33]

Menurut Parasuraman A.,V.A. Zeithmal dan LL.L. Berry telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi antara lain:

a. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
b. *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan
c. *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
d. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan

[33]Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. (Yogyakarta : AR-RUZZ MEDIA, 2016) H 187

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. *Empathy* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.[34]

B. KEPUASAN PEMUSTAKA

1. PENGERTIAN KEPUASAN PEMUSTAKA

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka harus dipuaskan. Hal itu sejalan dengan pendapat Schnaars dalam wijaya bahwa pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan[35].

Dan kepuasan adalah harapan sama dengan kenyataan, Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang maupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Untuk itu manajemen harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan agar supaya diperoleh hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan.

Keadaan ini sama seperti yang dikemukakan Gasperz " Kepuasan pelanggan dapat di definisikan secara sederhana sebagai

[34]Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur kepuasan pemustaka* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015) H 18
[35]Ibid 9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi[36].

Menurut Richardson kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator :

a. Mutu Produk atau jasa

   Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

b. Mutu pelayanan

   Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.

c. Harga

   Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.

d. Waktu pelayanan

   Maksudnya bahwa baik pendistribuan maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

e. Keamanan

[36]Laksana fajar, *Manajemen Pemasaran*(Yogyakarta :Graha Ilmu :, 2008) H 9-10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.[37]

Dalam Undang-Undang tentang perpustakaan tahun 2007 dinyatakan bahwa yang disebut dengan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Dan di penelitian ini yang dimaksud si pemustaka adalah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan.

Dan terkait dengan hak dan kewajiban pemustaka, Undang-Undang tentang Perpustakaan Nomor 43 tahun 2007 menyatakan bahwa pemustaka atau masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan dan berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan. Sedangkan kewajiban pemustaka atau masyarakat adalah menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan, mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan dilingkungannya, mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatkan fasilitas perpustakaan, dan menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.[38]

---

[37]Skripsi Safira Farizah Nasbir " *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan salon hair nets*" di Universitas Halu oleo. (Kendari : Universitas Halu oleo, 2017) H 24-25

[38]Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur kepuasan pemustaka* (Yogyakarta :Graha Ilmu , 2015) H 11-12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepuasan pemustaka Menurut Fransisca Rahayuningsih dalam buku Mengukur kepuasan pemustaka adalah tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Dalam rangka memberikan pondasi dan pegangan dalam pengembangan perpustakaan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya, antara lain dikeluarkannya Undang-Undang No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, ditetapkannya Standar Nasional Perpustakaan, Standar Nasional Indonesia tentang perpustakaan. Titik akhir dari serangkaian usaha tersebut tidak lain adalah kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kepuasan, beberapa yang dapat diimplementasikan ke perpustakaan, yaitu manakala perpustakaan akan mencapai kepuasan pemustaka maka perpustakaan haru menjalin hubungan baik dengan pemustaka, memberinya produk dan pelayanan yang bermutu kepada pemustakannya. Hubungan baik dengan pemustaka dilakukan dengan cara melakukan yang terbaik bagi pemustaka, memberikan perhatian kepada pemustaka, mendorong, memberdayakan, dan mengharapkan pemustaka mendapatkan pelayanan yang menyenangkan selama diperpustakaan, memberikan sesuatu yang diminta oleh pemustaka, selalu setia melayani selama perpustakaan buka, memberikan solusi atas permasalahan yang ada dengan pemustaka dan selalu memberikan informasi yang akurat. Memberikan produk yang bermutu kepada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemustaka dilakukan dengan cara menjamin ketersediaan tempat dan fasilitas yang lengkap, memberikan akses informasi yang memadai (ketersediaan koleksi yang lengkap, akurat, dan *uo-to date*. Memberikan layanan yang bermutu kepada pemustaka dilakukan dengan cara memberikan kemudahan akses terhadap informasi, menyediakan pelayanan yang bervariasi, dan menyediakan sumber daya manusia yang profesional, ramah, dan simpatik.[39]

Kepuasan pelanggan (pemustaka) merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagian pelanggan berdasarkan kepuasannya semata mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang dirasakan atau diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu.

Kepuasan pelanggan (pemustaka) juga merupakan indikator penting untuk pengukuran kerja pengoperasian bisnis perusahaan. Hal ini karena kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai kekuatan untuk pendorong bagi masa depan pasar dan profitbality suatu perusahaan. Produk berupa jasa atau barang yang lebih diminati akan mempunyai daya saing yang tinggi di pasar, bila perusahaan mampu memuaskan pelanggan memalui berbagai aktivitas dariprogram pemasaran serta

[39]Ibid H IX-X

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan menjadi penetu bagi keberhasilan bisnis perusahaan. Oleh karena itu bisnis perusahaan akan selalu berupaya untuk menjaga hal yang terbaik bagi pemberian pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan.[40]

Sebenarnya kepuasan pelanggan didasarkan pada apa yang diharapkan dari kinerja atau performansi produk. Harapan pelanggan itu di bentuk dari berbagai sumber informasi, antara iklan atau advertensi, informasi word of mouth dari teman-teman atau relasinya dan pengalaman atau eksperiensi masa lalu atas harapan itu, maka pelanggan akan merasa puas dengan berbagai tingkatan.[41]

Dari penjelasan diatas bisa ditarik kesimpulan bahwasannya kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan yang dimiliki oleh pemustaka (mahasiswa)setelahmembandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

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

1. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang

[40]Sofjan Assauri, *Strategic Marketing* (jakarta :PT Raja Grafindo, 2012) H 11-12
[41]Ibid 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

2. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMUSTAKA

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

a. Supriadi, Darmawan dan moelyono menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu disarankan agar pustakawan mengenai konsep layanan yang beriorientasi pada pemustaka
b. Iriyanti (2005) menyatakan setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera mendapatkan respon dan tindak lanjut secara jelas dan informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/akurat dan *reliable* dan tidak diragukan oleh pengunjung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Sutardji dan maulidiyah (2006) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi.[42]

Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasat mata maupun yang tidak kasat mata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerjdan kepedulian. Faktor kasat mata terdiri kinerja, mutu, keandalan dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasat mata seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan masalah.

Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat diperhatikan ketentuan berikut:

a. Beriorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna
b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan kemerataan
c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas
d. Dilaksanakan secara cepat, tepat, dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat[43]

[42]Ibid 16
[43]Ibid17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. HUBUNGAN LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA

Menurut Kotler Kepuasan pelanggan yaitu " *customer satisfaction is the outcome felt by buyers who have experienced a company performance that has fulfilled expectations"*. Maksudnya adalah kepuasan pelanggan ini dipengaruhi oleh dua kelompok yaitu harapan dan kinerja sehingga secara matematik dapat dirumuskan *customer satisfaction*= F (*Expectation, Performence)* artinya kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari *Ekpectation* dan *Performance*, jika *expectation* dianggap tetap tidak berubah (*citeris paribus*) maka tentunya kepuasan pelanggan mempunyai hubungan dengan *performance* (kinerja).

Selanjutnya Kotler menjelaskan kembali " *A smart company creates a high level of employee satisfaction. Which leads to higher effort, which leads to higher quality product and servise, which creates higher customer satisfiction, which leads to more repeat business, which leads to higher growth and profits, which leads to high stockholder satisfaction, which leads to more investment, and so on, this is the virtuous circle that spells profits and growth.* Perusahaan yang cerdas akan menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi sehingga mendorong karyawan untuk bekerja keras, hasilnya adalah kualitas produk dan pelayanan yang tinggi, yang pada akhirnya menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan pelanggan akan menyebabkan pembelian ulang dan dengan demikian menciptakan pertumbuhan dan laba yang lebih tinggi, yang keduanya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menghasilkan kepuasan pemegang saham yang tinggi. Kepuasan pemegang saham yang tinggi akan menghasilkan investasi yang lebih besar, dan seterusnya.[44]

Menurut Kurz dan Clow pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di jelaskan sebagai berikut " if the servise perform at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just OKE" artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.[45]

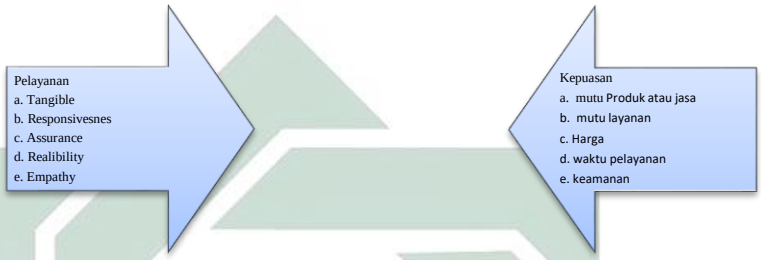
Dengan demikian bisa dikatakan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan. Jika semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan maka akan semakin meningkat kepuasan pengguna. Begitupun dengan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan perpustakaan rendah maka kepuasan pengguna menjadi rendah karena pelanggan merasakan kualitas pelayanan lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapannya.

[44]Laksana fajar, *Manajemen Pemasaran*(Graha Ilmu : Yogyakarta, 2008) H12-13
[45]Ibid 97

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. KERANGKA TEORITIS

Berdasarkan pemaparan yang ada maka peneliti memiliki kerangka pemikiran berdasarkan konsep pelayanan menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry sebagai Berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

E. HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

H_0 : Tidak ada pengaruh antara layanan Perpustakaan dengan Kepuasan Mahasiswa

H_a : "Ada pengaruh yang signifikan antara Layanan Perpustakaan dengan Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya"

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka. Namun, dalam pengertian metode penelitian yang lebih luas, penelitian deskriptif mencakup metode penelitian yang lebih luas diluar metode sejarah dan eksperimental, dan secara lebih umum sering diberi nama, metode survey. Kerja peneliti, bukan saja memberikan gamnbaran terhadap fenomena-fenomena, tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesis-hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.[46]

B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, beralamaat di jl Ahmad Yani 117 Surabaya. Penelitian dilaksanakan dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada para pengunjung perpustakaan UINSA. Adapun waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan April – Mei 2018.

[46] Nazir, *metode penelitian* (Bogor :Ghalia Indonesia, 2013)H 43

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. VARIABEL DAN DEFINISI OPERASIONAL

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas (Independent Variable) (X) Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain (variabel penyebab), yang selanjutnya diberi symbol (X). variable bebas dalam penelitian ini adalah Layanan Perpustakaan yang berarti layanan yang diberikan kepada pembaca dalam memperoleh informasi dengan cepat, tepat serta mudah untuk menemukan bahan pustaka/informasi sesuai dengan kebutuhan mereka.[47] Untuk mengukur layanan tersebut dapat diukur melalui indikator sebagai berikut

Tabel 3.1 Indikator Layanan

No	Indkator	Dimensi	Skala
1	Tangibles (Bukti fisik)	a. Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan b. Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik c. Petugas Perpustakaan berpenampilan baik dan rapi d. Informasi baik buku atau literature lain mudah ditemukan di ruangperpustakaan	Likert
2	Realibility (Kehandalan)	a. Petugas perpustakaan peduli terhadap kebutuhan mahasiswa	Likert

[47] Wiji Suwarno, Organisasi Informasi Perpustakaan (PT Raja Grafindo Persada:jakarta, 2016)H100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		b. Kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa c. Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal d. perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada	
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	a. petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap b. Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa c. Petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu d. Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik	Likert
4	Assurance (jaminan)	a. Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah b. Petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan c. petugas perpustakaan memliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna d. petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban	Likert
5	Empathy (Empati)	a. Kemudahan dalam menemui petugas perpustakaan b. Petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa c. Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa d. Adil dalam memberikan pelayanan	Likert

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam pengukuran layanan ini menggunakan skala likert, untuk setiap pernyataan responden diberi nilai 5 tingkatan, yaitu

Tabel 3.2 skala likert untuk indikator Layanan

Jawaban	Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

b. Variabel Terikat (Dependent Variable) (Y) Variabel terikat adalah variabel akibat, atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, yang selanjutnya diberi symbol (Y), variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan pemustaka (mahasiswa) yang merupakan tingkat perasaan yang dimiliki oleh pemustaka (mahasiswa) setelah membandingkanantara harapan dan kenyataan yang ada di perpustakaan. Serta komunikasi yang dilakukan peneliti dengan responden yang dimana akan menimbulkan loyalitas pengguna perpustakaan akan bertambah. Diharapkan dengan komunikasi dapat memberikan pikiran positif terhadap pelayanan perpustakaan. Untuk mengukur kepuasan tersebut dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.3 Indikator Kepuasan

No	Indikator	Dimensi	Skala
1	Mutu Produk/jasa	Saya merasa puas terhadap kelengkapan koleksi yang ada di perpustakaan	Likert
2	Mutu layanan	Saya merasa puas terhadap semua pelayanan yang ada di perpustakaan	Likert
3	Harga	Saya meras puas mengenakan fasilitas perpustakaan tanpa memakan biaya	Likert
4	Waktu Pelayanan	Saya merasa puas dengan pelayanan yang tepat waktu	Likert
5	Keamanan	Saya merasa puas dengan keamanan yang ada di perpustakaan	Likert

Dalam pengukuran kepuasan ini menggunakan skala likert, untuk setiap pertanyaan responden diberi nilai 5 tingkatan, yaitu

Tabel 3.4 skala liket untuk Indikator kepuasan

Jawaban	Nilai
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

Berikut adalah *blue print* indikator yang dijadikan pedoman peneliti untuk membiat instrumen penelitian.

Gambar 3.5 Blue Print Indikator item kuesioner

No	Indikator Layanan	No Pertanyaan	Jumlah
1	Tangibles	A,B,C,D (1,2,3,4)	4
2	Realibiltas	A,B,C,D (5,6,7,8)	4
3	Responsiveness	A,B,C,D (9,10,11,12)	4
4	Assurance	A,B,C,D (13,14,15,16)	4
5	Empathy	A,B,C,D (17,18,19,20)	4
	Indikator Kepuasan	No Pertanyaan	Jumlah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1	Mutu produk	21	1
2	Mutu layanan	22	1
3	Harga	23	1
4	Waktu pelayanan	24	1
5	Keamanan	25	1

D. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentuyang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. [48]

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung Aktif Perpustakaan UIN SUNAN AMPEL SURABAYA pada bulan February sebanyak 12. 678 dan Bulan Maret sebanyak 34.883 yang di total semuanya sebanyak 47.561 orang[49].

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan

[48]Sugiyono, *Statistika untuk penelitian* (Bandung :Alfabeta , 2014) H 61
[49]Wawancara dengan Ibu Umi selaku Sekretaris Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya Tanggal 04 April 2018

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

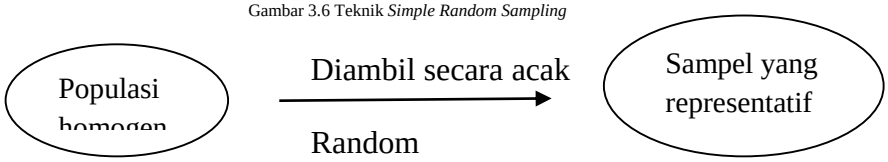
untuk populasi. Untuk itu sampel diambil dari populasi harus betul-betul reprentatif (mewakili).[50]

Lebih lanjut Arikunto mengemukakan bahwa apabila subyek penelitian kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Namun, apabila subyeknya besar atau lebih dari 100, maka dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Dikarenakan Subyek penelitian lebih dari 100, maka peneliti mengambil 10% dari populasi tersebut sebanyak 125 sampel.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* yang berarti pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

Gambar 3.6 Teknik *Simple Random Sampling*



[50]Ibid 62

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode mengumpulkan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Masalah memberi arah dan mempengaruhi metode pengumpulan data. Banyak masalah yang dirumuskan tidak akan bisa terpecahkan karena metode untuk memperoleh data yang digunakan tidak memungkinkan ataupun metode yang tidak dapat menghasilkan data seperti yang diinginkan. Jika hal demikian terjadi, maka tidak ada lain jalan bagi di peneliti kecuali menukar masalah yang ingin dipecahkan.[51]

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *Setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah, pada laboratium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepda pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan

[51]Nazir, *metode penelitian* (Bogor :Ghalia Indonesia, 2013) H 153

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan *observasi* (pengamatan), *Kuesioner* (angket), *Interview* (wawancara) dan gabung ketiganya.

1. *Observasi* (Pengamatan)

   Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

2. *Kuesioner*(angket)

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada Responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

   Bila penelitian dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, sehingga kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu tidak terlalu lama, maka pengiriman angket kepada responden tidak perlu melalui pos. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik. Sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat.

3. *Interview* (wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.[52]

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui catatan lapangan atau dalam bentuk dokumentasi berupa foto yang dikumpulkan pada saat penelitian.[53]

F. VALIDITAS DAN REALIBITAS

Sebelum instrumen digunakan dalam penelitian harus diuji coba untuk mengetahui validitas dan realibilitasnya.

Uji validitas menunjukkan suatu ukuran tingkat kevalidan atau ketepatan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila

[52]Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* (Bandung :Alfabeta, 2015)H 137-145
[53] Sugiyono. (2009) H 240

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mampu mengukur yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti dengan tepat.

Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran yang di maksud. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memliki validitas rendah.Uji validitas dapat dilakukan pada setiap butir pertanyaan dari angket.Dengan demikian, pengujian terhadap validitas item ini dilakukan dengan menggunakan uji korelasi produk momen pearson.[54]

Realibilitas adalah ketepatan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat pengukur. Suatu alat ukur disebut mempunyai reliabilitas tinggi atau dapat dipercaya, jika alat ukur itu mantap, dalam pengertian bahwa alat ukur tersebut stabil, dapat diandalkan dan dapat diramalkan.[55] Uji Realibilitas ini menggunakan *cronbach Alpha* dengan bantuan program spss.

Selain dengan uji coba instrumen juga divalidasikan ke dosen pembimbing dan Ahli statistika. Hasilnya validasi dari kedua validator adalah layak. Sehingga soal tes dapat digunakan.

G. ANALISIS DATA

Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

1. Analisis Deskriptif

[54]Syahri Alhusin. *Aplikasi statistik praktis dengan SPSS.*(Graha Ilmu : Yogyakarta, 2003) H 336
[55]Nazir, *metode penelitian* (Ghalia Indonesia :Bogor, 2013) H 117

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Digunakan untuk menganalisis tanggapan responden tentang layanan dan kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan Uin sunan Ampel Surabaya (Menjawab Rumusan masalah no 1 dan 2).

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Digunakan untuk menganalisis Pengaruh layanan terhadap kepuasan Pemustaka (Menjawab Rumusan masalah no 3).

Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut.

Rumusnya : Y = A+bX

Keterangan :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Harga Y Ketika harga X=0 (Harga konsta)

b = kofiesien regresi variabel independen yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel independen didasarkan pada variabel dependen

X= Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu[56]

[56] Sugiyono, Statitiska untuk penelitian (Bandung : Alfabeta, 2014)H 261

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Subjek

a. Sejarah singkat Perpustakaan Uin Sunan Ampel

Sejalan dengan Misi UIN Sunan Ampel yaitu Menjadi pusat pengembangan ilmu-ilmu keislaman multidisipliner yang unggul dan kompetitif, maka perpustakaan UIN bertekad mengambil peran untuk mendukung tercapainya Misi tersebut dengan menjadi pusat sumber belajar yang representatif bagi civitas akademika. Peran penting ini dapat dilihat dari Misi UIN sebagaimana berikut:

1) Menyelenggarakan pendidikan ilmu-ilmu keislaman, sosial dan humaniora yang memiliki keunggulan dan daya saing
2) Mengembangkan riset ilmu-ilmu keislaman, sosial dan humaniora yang relevan dengan kebutuhan masyarakat;
3) Mengembangkan pola pemberdayaan masyarakat berbasis religiusitas;
4) Menghasilkan lulusan yang memiliki standar kompetensi akademik dan profesional.

Undang-undang Perpustakaan Nomor. 43 tahun 2007 mendefinisikan Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan sistem yang baku, guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sementara Perpustakaan Perguruan Tinggi yang melayani civitas akademika memiliki fungsi sebagaimana amanat undang-undang tersebut yaitu sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Fungsi ini dapat dijabarkan dalam beberapa poin penting berikut:

1) Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pusat pembelajaran (library-centered teaching).
2) Sebagai pusat penyedia informasi sesuai dengan ruang lingkup pendidikan (education information centre).
3) Sebagai pusat penelitian literatur (library research).
4) Sebagai tempat rekreasi, dengan menyediakan bahan bacaan berupa karya ilmiah populer, karya fiksi maupun non fiksi (library recreation).
5) Sebagai sumber inspirasi.
6) Sebagai pusat pelestarian berbagai karya ilmiah.

Dalam pencapaian peran dan fungsi tersebut, perpustakaan dituntut untuk selalu adaptif dan responsif atas perkembangan informasi dan kemajuan teknologi informasi. Adanya kemajuan di bidang teknologi informasi akhir-akhir ini, menuntut perpustakaan UIN Sunan Ampel selalu berusaha mengikuti perkembangan dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menerapkan manajemen dan sistem layanan berbasis komputer. Untuk itulah perpustakaan UIN Sunan Ampel terus berusaha untuk meningkatkan kualitasnya, baik secara fisik, koleksi maupun sumber daya manusianya.

Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pusat pembelajaran (library-centered teaching) perpustakaan UIN Sunan Ampel memiliki berbagai koleksi dalam beragam bentuk dan format, mulai dari koleksi cetak (buku, jurnal, majalah, skripsi, tesis, disertasi, manuskrip,dan surat kabar) dalam berbagai bahasa (Indonesia, Arab, Inggris, dan lainya), koleksi digital, dan Koleksi Audio-visual. Perpustakaan juga dilengkapi dengan fasilitas pembelajaran berupa ruang pelatihan, ruang diskusi, ruang baca, dan sebagainya.Fasilitas-fasilitas tersebut disediakan dalam rangka mengambil peran perpustakaan sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pembelajaran.

Selanjutnya sebagai pusat penyedia informasi bidang pendidikan (Education information centre) perpustakaan UIN Sunan Ampel berupaya memberikan berbagai sumber informasi yang dibutuhkan oleh civitas akademika utuk melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi. Tidak hanya terbatas informasi yang bersumber dari koleksi perpustakaan sendiri, namun berbagai informasi dari sumber berkualitas yang dapat diakses. Untuk itu dalam Web Perpustakaan telah disediakan link-link ke open-accsess journal, sumber tesis dan disertasi, berbagai repository, dan lain

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagainya.Hal ini diharapkan dapat membantu civitas akademika dan semua pemusataka untuk mengakses sumber-sumber ilmiah berkualitas tidak terbatas pada koleksi perpustakaan UIN Sunan Ampel.

Fungsi Perpustakaan sebagai pusat penelitian (library Research) sejalan dengan peran perpustakaan dalam menunjang pelaksanaan salah satu unsur Tridharma Perguruan Tinggi, yaitu Penelitian.Dalam peran ini perpustakaan berusaha menjadi pusat referensi bagi para peneliti baik dosen, mahasiswa dan karyawan dalam mencari sumber-sumber referensi untuk menyelesaikan penelitiannya.Perpustakaan menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya dalam rangka memberikan bantuan kepada peneliti. Berbagai jasa bimbingan dilakukan oleh pustakawan di antaranya:

1) Bantuan penelusuran literature.
2) Bimbingan Pemakai (Orientasi Perpustakaan).
3) Layanan Referensi Dasar dan Komplek.
4) Bimbingan Penyelesaian Tugas Akhir dan lain-lain

Selain fungsi-fungsi akademik tersebut, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat rekreasi (library recreation) bagi civitas akademika dan seluruh pemustaka dengan menyediakan berbagai koleksi yang bersifat hiburan, seperti film baik nasional maupun

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

internasional yang dilengkapi dengan DVD player dan Televisi, berbagai karya fiksi, novel dan lain sebagainya.Koleksi-koleksi tersebut disediakan dalam rangka memberikan fasilitas kepada pemustaka untuk melakukan refreshing (penyegaran) di tengah-tengah kesibukan akademik meraka, sehingga perpustakaan bisa menjadi alternatif tempat rekreasi di tengah kampus.

Padaperkembangan selanjutnya perpustakaan UIN Sunan Ampel tidak hanya berorientasi untuk mengembangkan teknologi dan sistem manajemen yang sudah ada, tetapi perpustakaan mulai mengembangkan kebutuhan-kebutuhan yang lain, seperti pengadaan dan penambahan koleksi, sistem keamanan, penambahan SDM yang berbasis pustakawan dan lain sebagainya. Pada akhir tahun 1998, untuk pertama kalinya perpustakaan mengadakan Weeding (pendataan ulang koleksi yang ada), dan hasilnya sangat mengejutkan. Dari hasil pendataan ulang yang dilakukan 20% dari koleksi buku yang ada tidak diketahui rimbanya. Hal ini membuat pihak perpustakaan berpikir ulang tentang system keamanan yang sudah ada.

Mulai tahun 1999 perpustakaan telah membuka layanan internet untuk pengguna perpustakaan sebagai bentuk dari tuntutan kemajuan dan perkembangan teknologi yang pesat. Saat ini perpustakaan telah menyediakan akses yang sangat luas dengan FreeWifi di seluruh area perpustakaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Visi dan Misi

1) Visi

Menjadi perpustakaan yang unggul dan kompetitif dalam bidang keislaman

2) Misi

a) Menyediakan sumber pendidikan ilmu-ilmu keislaman multidispliner serta sains dan teknologi yang unggul dan berdaya saing.

b) Mendiseminasikan hasil riset ilmu-ilmu keislaman multidisipliner serta sains dan teknologi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

c) Menunjang pemberdayaan masyarakat yang religius berbasis riset

c. Komponen Perpustakaan

1. Koleksi Perpustakaan

Tabel 4.1 koleksi perpustakaan

No	Jenis Koleksi	Kategori	Jumlah
1	Buku	Koleksi umum	71.849
		Koleksi Tandon	12.301
		Koleksi Referen	5, 415
		Jumlah	84,215
2	Khusus/Penelitian	Skrispi	24,627
		Tesis	1,127
		Disertasi	131
		Jumlah	26,421
3	Serial	Jurnal	510
		Artikel Jurnal	9,415
		Artikel Koran	4,308

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Majalah populer	20
		Jumlah	13,700
4	Digital	Skripsi	8,448
		Tesis	432
		Disertasi	63
		Karya Dosen	547
		Jumlah	9,490
5	Audio Visual	VCD/DVD	670
		CD-ROM	248

2. Pengelola Perpustakaan

Dalam memaksimalkan peran dan fungsinya di atas, perpustakaan dikelola oleh 30 orang yang terdiri dari unsur pimpinan, 9 orang pustakawan, dan 20 staf, dengan rincian 29 orang PNS dan 1 orang tenaga tetap Non –PNS. Adapun latar belakang keilmuan Pimpinan dan masing–masing staf perpustakaan dapat disebutkan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.2 pengelola perpustakaan

S3 Non Perpustakaan dan S1 Perpustakaan	1 orang
S2 Perpustakaan	1 orang
S2 Non Perpustakaan dan S1 Perpustakaan	1 orang
S1 Perpustakaan	1 orang
S2 Non Perpustakaan dan Diklat Perpustakaan	5 orang
S2 Non Perpustakaan	5 orang
S1 Non Perpustakaan dan Diklat Kepustakaan	5 orang
S1 Non Perpustakaan	2 orang
D3 Non Perpustakaan	1 orang
SMA/SLTA	7 orang
SD	1 orang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Struktur Organisasi Perpustakaan

Tabel 4.3 struktur organisasi

SUSUNAN ORGANISASI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN AMPEL	
Kepala	Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
Sekretaris	Ummi Rodliyah, S.Ag., S.IPI., M.Hum
Koordinator Pustakawan	Drs. Bukhori, M.M.
Koordinator Teknis	Drs. H. Mohammad Mansyur, M.M.
Koordinator Sirkulasi	Sulaiman, S.Ag.
Koordinator Layanan Umum	H. Suprapto, S.Pd.I.
Koordinator IT	Joko Susilo
Tekhnis	1. Aries Hamidah, S.Ag., S.S., M.M. 2. Drs. Habib, M.M. 3. Jamilatun
Administrasi dan perlengkapan	1. Kutum Latifatur Rosyida 2. Abdul Wahid Junaidi, S.Pd.I 3. Yuhyil Aida Luthfiah
Bag. Repository	1. Abdun Nashir, S.Pd.I. 2. Arifah Wikansari, M.Pd.I. 3. Samidah Nurmayuni, S.Ag
Sirkulasi	1. Hary Supriyatno, S.Ag. 2. Hety Irma Suryani, S.Th.I., M.M.
Koleksi Serial/Tandon	Nurul Hidayati, S.Sos.
Koleksi Referensi	Drs. Bukhori, M.M.
Koleksi Khusus	Dra. St. Zulaichah
Koleksi Umum	1. Suwiqnyo, S.H. 2. Afi Layyinah, S.Ag., M.Pd.I. 3. Siti Umayah, M.H.I. 4. Lilik Maslamah 5. Rodi 6. Ari Priyanto
Foto Copy	1. Chumaidi, S.Pd.I. 2. Rini Wahyunigsih

4. Sarana Prasarana

Dalam upaya mendukung pelaksanaan pelayanan yang prima maka perpustakaan sebagai institusi yang bergerak dibidang jasa perlu memperhatikan peralatan dan perlengkapan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang diperlukan guna mewujudkan pelayanan dengan fungsi yang prima dan memuaskan.

Sarana dan parasaranya meliputi Gedung/ ruangan perpustakaan, tolilet, kantin, musholla, perabot perpustakaan seperti rak buku, meja sirkulasi, meja kerja pegawai atau petugas, buku pengunjung {online}, komputer, dll

5. Layanan Peminjaman dan Layanan Pengembalian

Layanan peminjaman dan layanan pengembalian disebut juga dengan Layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka untuk memperoleh pinjaman bahan pustaka dan penyelesaian administrasinya. Koleksi yang disirkulasikan (bisa dipinjam) adalah koleksi buku yang berstatus koleksi umum dan didisplay di rak Ruang Koleksi Umum. Koleksi tersebut dapat ditelusur pada data base BUKU, dengan kode 'U'. Layanan sirkulasi berbasis teknologi ini memberikan kemudahan, ketepatan, dan kecepatan kepada para pemustaka untuk melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dalam hitungan detik.Sistem ini tentu dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga karena transaksi peminjaman dan pengembalian mencapai kisaran antara 700–1500 transaksi setiap harinya.

Layanan sirkulasi hanya diberikan kepada para civitas akademika UIN Sunan Ampel dengan rincian peminjaman; a)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk kategori dosen, jumlah maksimal pinjaman sebanyak 10 eksemplar selama 1 bulan, b) untuk kategori karyawan, memperoleh jatah pinjaman maksimal 5 eksemplar selama 1 minggu, dan c) untuk mahasiswa (S-1, S-2, dan S-3) diberi hak peminjaman maksimal 5 eksemplar selama 1 minggu.

6. Layanan Internet

Layanan ini adalah layanan koleksi berbasis teknologi informasi. Layanan yang diberikan meliputi; internet, CD-ROM, televisi, dan VCD/DVD. Layanan ini dapat dimanfaatkan oleh para pemustakan dengan ketentuan sebagai berikut.

Pertama, peraturan layanan Audio Visual meliputi; (a) pemustaka AV adalah anggota Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yang menunjukkan kartu tanda anggota (KTA) Perpustakaan UIN Sunan Ampel yang masih berlaku, (b) pemustaka harus mendaftarkan diri ke petugas AV dengan mengisi formulir yang tersedia dan menyerahkan KTA) perpustakaan miliknya, (c) pemustaka harus sudah berada di ruang AV pada jam yang telah ditentukan, (d) bila yang bersangkutan tidak datang pada waktu yang telah ditentukan, maka haknya akan diserahkan kepada pemustaka lain, (e) setiap pemustaka berkewajiban menjaga ketenangan ruang AV, dan (f) petugas berhak memberikan tindakan seperlunya jika

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendapatkan pemustaka yang tidak mematuhi peraturan yang telah ditentukan.

Kedua, jenis layanan yang disajikan di ruang audio visual mencakup: Layanan VCD/ DVD dengan ketentuan; (a) pemustaka harus mengisi formulir pendafatran secara lengkap dan menyerahkan KTA perpustakaan kepada petugas, (b) pemustaka menempati TV yang telah dipesan dan menyalakan televisi, kemudian petugas akan mengoperasikan VCD/DVD dari meja operator, (c) apabila terjadi kesulitan dalam penggunaan harap segera lapor pada petugas, (d) lama penggunaannya satu, 1 (satu) judul VCD/DVD dalam sehari, dan e) selesai pemakaian, televisi harap dimatikan.

Layanan CD-ROM dengan ketentuan; (a) peminjam harus mengisi formulir pendaftaran secara lengkap dan menyerahkan KTA perpustakaan kepada petugas, (b) petugas memberikan CDROM yang telah dipesan, (c) pemustaka menempati computer yang telah dipesan dan mengoperasikan CD-ROM sendiri, (d) apabila terjadi kesulitan dalam pengoperasian harap segera lapor pada petugas, (e) lama penggunaan 1 (satu) jam/pemakai dan apabila tidak ada pemakai lain yang antri, maka diperbolehkan menggunakannya lagi, (f) tidak diperkenankan menggunakan PC/komputer untuk bermain game, mengetik atau mengedit data (makalah, skripsi, dll.), (g)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk pengambilan data file/copy data dilakukan sendiri atau melalui petugas dengan syarat flash disk bebas virus, (h) KTA diambil kembali di meja petugas.

Layanan internet dengan ketentuan; (a) pemustaka internet adalah semua anggota perpustakaan baik mahasiswa, karyawan, dan dosen, (b) pemustaka wajib mengisi formulir pendaftaran sesuai dengan jatah dan jam yang tersedia/masih kosong kemudian menyerahkan KTA, (c) maksimal pemakaian internet setiap kunjungan adalah 1 (satu) jam, (d) bagi yang sudah mendaftar dan terlambat datang 10 menit maka dianggap hangus dan akan digantikan pengguna lain, (e) bila pendaftar terlambat dari jam yang ditentukan, dipersilahkan mengisi pada jam berikutnya (yang masih kosong), (f) pengambilan file/data dengan menyerahkan flashdisk atau CDR yang bebas virus kepada petugas, (g) bagi pemustaka internet dilarang memanfaatkan internet untuk hal-hal yang berbau pornografi, melanggar hukum dan tidak sesuai dengan kode etik mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya, (h) apabila terjadi kesulitan atau permasalahan dalam pengoperasian segera lapor pada petugas.

d. Peraturan Perpustakaan

1) Jam pelayanan perpustakaan:

Senin s/d Kamis Pukul : 08.00 – 18.00 WIB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jum'at Pukul : 08.30 – 11.00 WIB dan 13.00 – 17.30 WIB Sabtu : 09.00 – 12.00 WIB

2) Keanggotaan

Keanggotaan perpustakaan UIN Sunan Ampel dibagi menjadi dua kategori; pertama, keanggotaan dari internal sivitas akademika UIN Sunan Ampel, dan kedua, keanggotaan dari luar instansi UIN Sunan Ampel. Persyaratan keanggotaan berbeda antara keanggotaan dari internal dengan keanggotaan dari luar UIN Sunan Ampel.

Persyaratan keanggotaan dari unsur internal UIN Sunan Ampel meliputi; a) bagi mahasiswa baru (S-1), yaitu mengisi formulir pendaftaran dan mengupload foto secara online, b) bagi mahasiswa (S-2, dan S-3), mengisi formulir pendaftaran dan mengupload foto secara online, menunjukkan bukti KTM/SPP, membayar iuran anggota perpustakaan sebesar Rp. 50.000,-, dan melakukan herregistrasi setiap semester dengan membayar uang daftar ulang sebesar Rp. 25.000,-, dan c) bagi dosen dan karyawan, yaitu menyerahkan foto copy SK/Surat Tugas, menyerahkan pas foto berwarna ukuran 3×4 sebanyak 1 lembar bagi keanggotaan baru, masa berlaku keanggotaan selama satu semester, dan melakukan herregistrasi keanggotaan setiap semester.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan persyaratan keanggotaan umum dari luar instansi UIN Sunan Ampel mencakup; menyerahkan surat pengantar dari instansi/perguruan tinggi tempat ia belajar/mengajar, menunjukkan kartu jati diri berupa KTP, SIM atau kartu mahasiswa yang berlaku, menyerahkan pas foto berwarna ukuran 3X4 sebanyak 1 (satu) lembar, membayar iuran anggota perpustakaan sebesar Rp. 10.000,-, dan keanggotan berlaku selama 2 minggu. Kunjungan bagi pengunjung umum (tamu) diberlakukan ketentuan khusus yang terdiri dari; menunjukkan dan menyerahkan tanda pengenal yang masih berlaku sebagai jaminan semasa berkunjung, dan membayar administrasi Rp.10.000,- setiap berkunjung.

3) Larangan

Setiap pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Ampel tidak dibenarkan untuk; a) merokok, membawa makanan dan minuman dari luar, b) merusak koleksi perpustakaan (merobek, melipat, mencoret, basah/kena hujan/minyak), c) membawa keluar koleksi perpustakaan tanpa melalui prosedur, d) berisik dan berdiskusi yang dapat mengganggu pemustaka lain, e) memakai Kartu Anggota Perpustakaan milik anggota lain, f) memakai jaket/sweater/kaos oblong/topi/ sandal jepit, g) membawa senjata tajam, h) membawa tas, buku teks, makalah, map, tas laptop ke dalam perpustakaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Hak keanggotaan dari lembaga lain

Anggota Perpustakaan UIN Sunan Ampel yang berasal dari lembaga lain memperoleh hak, antara lain; a) anggota perpustakaan dari lembaga lain hanya boleh membaca dan memfoto copy koleksi yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Ampel, b) perpanjangan kartu anggota bisa diproses jika yang bersangkutan dapat menunjukkan KTM yang masih berlaku, c) bagi anggota yang tidak dapat menunjukkan KTM yang masih berlaku, diberlakukan sebagaimana syarat-syarat anggota baru, d) tidak diperkenankan menggunakan fasilitas internet dan audio visual, dan e) menunjukkan kartu anggota kepada petugas setiap melakukan kunjungan ke Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

5) Kunjungan

Setiap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan UIN Sunan Ampel diwajibkan; a) melakukan absensi kedatangan di pintu masuk dengan menggunakan kartu anggota perpustakaannya, b) menunjukkan kartu anggota perpustakaan setiap kali transaksi peminjaman dan pengembalian di semua pelayanan perpustakaan, c) ikut menjaga ketenangan, kebersihan dan kerapian di perpustakaan, dan d) mematuhi Kode Etik Mahasiswa yang diberlakukan di IAIN Sunan Ampel suranaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan SK No In. 03.1/HK.005/SK.981.P.2006 tanggal 28 Agustus 2006.

6) Sangsi

Para pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Ampel dikenai sanksi jika mereka melakukan beberapa hal berikut; a) pemustaka yang terlambat mengembalikan koleksi perpustakaan diwajibkan membayar denda sebesar Rp. 500,- (lima ratus rupiah) per hari per eksemplar untuk koleksi umum, dan per jam per eksemplar untuk koleksi tandon sebesar Rp. 2.000,- (dua ribu rupiah), b) pemustaka yang menghilangkan koleksi perpustakaan wajib menggantinya dengan judul buku yang sama dan biaya pemrosesan sebesar Rp. 15.000,- (lima belas ribu rupiah), c) pemustaka yang membuat buku sobek atau rusak harus memperbaiki buku tersebut atau mengganti buku baru dengan judul buku yang sama, d) pemustaka yang masihmemiliki pinjaman buku, sedang batas waktu pengembaliannya telah lewat, tidak diperkenankan untuk meminjam, sebelum melunasi denda dan mengembalikan buku tersebut, e) apabila pemustaka diketahui menggunakan kartu anggota milik pemustaka lain, maka sanksi skorsing selama 1 (satu) bulan tidak hanya dikenakan kepada yang meminjam tetapi juga diekenakan kepada yang meminjami kartu anggota perpustakaan, dan f) apabila pemustaka dari lembaga lain

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membawa koleksi perpustakaan ke luar tanpa melalui prosedur (mencoba menghilangkan buku), maka mereka dicabut keanggotaannya serta dilaporkan ke lembaga atau instansi induknya, g) apabila buku yang sudah dipinjam maka yang bersangkutan wajib mengembalikan buku tersebut di bagian sirkulasi.

7) Bebas Pinjam

Ketentuan Bebas Tanggungan Pinjaman diberlakukan untuk menjaga keutuhan koleksi Perpustakaan UIN Sunan Ampel. Ketentuan yang diberlakukan meliputi; pertama, mahasiswa diharuskan memiliki keterangan bebas tanggungan pinjaman yang dikeluarkan oleh perpustakaan untuk pindah studi, cuti kuliah, dan wisuda, kedua, surat keterangan bebas tanggungan pinjaman untuk pindah studi atau cuti kuliah diberikan setelah a) anggota tersebut tidak memiliki pinjaman koleksi perpustakaan, dan b) anggota tersebut bebas tunggakan administrasi, ketiga, surat keterangan bebas tanggungan pinjaman diberikan dengan syarat; a) anggota aktif perpustakaan, b) aggota tersebut tidak memiliki pinjaman koleksi perpustakaan, c) anggota tersebut bebas tunggakan administrasi, dan d) mengunggah Skripsi/Tesis/Disertasi ke laman https://digilib.uinsby.ac.id sesuai dengan panduan, dan keempat, surat keterangan bebas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pinjam dapat dicetak secara online online pada http://catalog.uinsby.ac.id/index.php?p=member

e. Jenis Layanan

1) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka untuk memperoleh pinjaman bahan pustaka dan penyelesaian administrasinya. Koleksi yang disirkulasikan (bisa dipinjam) adalah koleksi buku yang berstatus koleksi umum dan didisplay di rak Ruang Koleksi Umum. Koleksi tersebut dapat ditelusur pada data base BUKU, dengan kode 'U'. Layanan sirkulasi berbasis teknologi ini memberikan kemudahan, ketepatan, dan kecepatan kepada para pemustaka untuk melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dalam hitungan detik.Sistem ini tentu dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga karena transaksi peminjaman dan pengembalian mencapai kisaran antara 700–1500 transaksi setiap harinya.

Layanan sirkulasi hanya diberikan kepada para civitas akademika UIN Sunan Ampel dengan rincian peminjaman; a) untuk kategori dosen, jumlah maksimal pinjaman sebanyak 10 eksemplar selama 1 bulan, b) untuk kategori karyawan, memperoleh jatah pinjaman maksimal 5 eksemplar selama 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

minggu, dan c) untuk mahasiswa (S-1, S-2, dan S-3) diberi hak peminjaman maksimal 5 eksemplar selama 1 minggu.

2) Layanan Referensi

Layanan Referens adalah layanan dalam bentuk bantuan, petunjuk, atau bimbingan untuk menemukan bahan pustaka atau informasi.

Suatu kegiatan pelayanan untuk membantu pemustaka menemukan informasi dengan cara; Menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka dengan menggunakan koleksi referensi atau dengan bantuan internet; a) memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referens yang sesuai dan mencari informasi yang dibutuhkan, b) memberi bimbingan kepada para pemakai tentang penggunaan koleksi referensi, dan c) dalam rangka menunjang pelayanan referens ini, Perpustakaan UIN Sunan Ampel menyediakan buku-buku rujukan, seperti kamus, ensiklopedi, handbook, buku pedoman, dan lain-lain yang hanya dapat dibaca di tempat atau difotocopy. Layanan ini terletak di bagian koleksi Referens

3) Layanan Koleksi Tandon dan serial

a) Layanan Koleksi Tandon

Koleksi tandon yang menerapkan sistem layanan tertutup adalah layanan peminjaman buku teks, yang memiliki tingkat peminatan cukup tinggi serta referensi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wajib dari dosen dengan waktu peminjaman terbatas dan hanya tersedia satu eksemplar. Pemustaka hanya diperbolehkan membaca ditempat atau difoto copi jika diperlukan.

Peraturan yang diterapkan di Koleksi Tandon adalah:

(1) Yang berhak meminjam adalah semua Pemustaka yang memiliki KTA, kecuali tamu harus menggunakan Kartu Tanda Tamu atau Kartu Sakti FKP2TN.

(2) Sebelum memesan buku, Pemustaka harus mengisi formulir peminjaman. Isian nomor klasifikasi dapat dilihat di OPAC

(3) Pemustaka diperbolehkan meminjam 2 (dua) buku dalam waktu yang bersamaan.

(4) Buku-buku di koleksi tandon tidak diperkenankan dibawa keluar dan hanya dapat dibaca di tempat dan atau difoto copy di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

(5) Batas peminjaman maksimal 2 jam. Jika lebih dari jam yang ditentukan akan terkena denda per jam per eksemplar Rp. 2.000,-.

Koleksi Tandon dan Serial terletak dalam satu ruangan yang terdiri dari:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(1) Koleksi Buku on reserve

(2) Koleksi Artikel Jurnal

(3) Koleksi Artikel Koran (Kliping) d.

(4) Koleksi Majalah Penelusuran koleksi tandon dilakukan secara otomasi di database dengan kode

b) Layanan Koleksi Serial

(1) Layanan koran dan kliping

Layanan koran dan kliping adalah layanan yang menyediakan berbagai judul koran nasional dan lokal, yaitu: Kompas, Republika, Duta dan Jawa Pos. Layanan ini memberikan bahan bacaan yang selalu aktual, mengikuti perkembangan informasi terkini dari berbagai media massa dan cetak. Artikel-artikel terpilih dari berbagai koran dikliping dan didokumentasikan, sehingga pengguna dapat memanfaatkannya kembali sewaktu- waktu diperlukan. Layanan koran dan kliping ini terletak di bagian serial dengan data base informasinya adalah KRN.

(2) Layanan Majalah dan Jurnal

Layanan ini menyediakan majalah ilmiah dan majalah populer serta jurnal ilmiah dari berbagai disiplin ilmu, baik dari dalam maupun dari luar negeri, terutama

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disiplin ilmu sosial dan agama. Koleksi majalah dan jurnal terletak di bagian serial, dimana semua koleksinya hanya dapat dibaca di tempat atau difoto copy. Koleksi artikel dari jurnal dan majalah ini dapat ditelusur titik temunya dalam data base ART.

4) Layanan Koleksi Khusus

Layanan yang menyediakan koleksi hasil karya institusi (institutional repository, seperti skripsi, tesis, dan disertasi.Koleksi jenis ini diperlakukan seperti koleksi referensi, yaitu hanya dapat dibaca di tempat dan difoto copy dengan persyaratan khusus. Pemustaka dapat memanfaatkan koleksi khusus dengan penelusuran informasi awal baik melalui katalog digital http://digilib.uinsby.ac.id/. Pemustaka bisa mendapatkan infomasi mengenai abstrak, bab-bab tertentu, tahun terbit dan sebagainya, sementara untuk informasi nomor panggil dan bibliografi secara keseluruhan dapat diakses melalui katalog online pada alamat http://catalog.uibsby.ac.id. Dua alamat ini juga dapat ditemukan pada alamat situs umum Perpustakan UIN Sunan Ampel Surabaya http://library.uinsby.ac.idyang disajikan dalam format icon Digital Library dan Online Catalog.

5) Layanan Audio Visual

Layanan ini adalah layanan koleksi berbasis teknologi informasi. Layanan yang diberikan meliputi; internet, CD-ROM,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

televisi, dan VCD/DVD. Layanan ini dapat dimanfaatkan oleh para pemustakan dengan ketentuan sebagai berikut.

Pertama, peraturan layanan Audio Visual meliputi; (a) pemustaka AV adalah anggota Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yang menunjukkan kartu tanda anggota (KTA) Perpustakaan UIN Sunan Ampel yang masih berlaku, (b) pemustaka harus mendaftarkan diri ke petugas AV dengan mengisi formulir yang tersedia dan menyerahkan KTA) perpustakaan miliknya, (c) pemustaka harus sudah berada di ruang AV pada jam yang telah ditentukan, (d) bila yang bersangkutan tidak datang pada waktu yang telah ditentukan, maka haknya akan diserahkan kepada pemustaka lain, (e) setiap pemustaka berkewajiban menjaga ketenangan ruang AV, dan (f) petugas berhak memberikan tindakan seperlunya jika mendapatkan pemustaka yang tidak mematuhi peraturan yang telah ditentukan.

Kedua, jenis layanan yang disajikan di ruang audio visual mencakup:Layanan VCD/ DVD dengan ketentuan; (a) pemustaka harus mengisi formulir pendafatran secara lengkap dan menyerahkan KTA perpustakaan kepada petugas, (b) pemustaka menempati TV yang telah dipesan dan menyalakan televisi, kemudian petugas akan mengoperasikan VCD/DVD dari meja operator, (c) apabila terjadi kesulitan dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penggunaan harap segera lapor pada petugas, (d) lama penggunaannya satu, 1 (satu) judul VCD/DVD dalam sehari, dan e) selesai pemakaian, televisi harap dimatikan.

Layanan CD-ROM dengan ketentuan; (a) peminjam harus mengisi formulir pendaftaran secara lengkap dan menyerahkan KTA perpustakaan kepada petugas, (b) petugas memberikan CDROM yang telah dipesan, (c) pemustaka menempati computer yang telah dipesan dan mengoperasikan CD-ROM sendiri, (d) apabila terjadi kesulitan dalam pengoperasian harap segera lapor pada petugas, (e) lama penggunaan 1 (satu) jam/pemakai dan apabila tidak ada pemakai lain yang antri, maka diperbolehkan menggunakannya lagi, (f) tidak diperkenankan menggunakan PC/komputer untuk bermain game, mengetik atau mengedit data (makalah, skripsi, dll.), (g) untuk pengambilan data file/copy data dilakukan sendiri atau melalui petugas dengan syarat flash disk bebas virus, (h) KTA diambil kembali di meja petugas.

Layanan internet dengan ketentuan; (a) pemustaka internet adalah semua anggota perpustakaan baik mahasiswa, karyawan, dan dosen, (b) pemustaka wajib mengisi formulir pendaftaran sesuai dengan jatah dan jam yang tersedia/masih kosong kemudian menyerahkan KTA, (c) maksimal pemakaian internet setiap kunjungan adalah 1 (satu) jam, (d) bagi yang sudah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mendaftar dan terlambat datang 10 menit maka dianggap hangus dan akan digantikan pengguna lain, (e) bila pendaftar terlambat dari jam yang ditentukan, dipersilahkan mengisi pada jam berikutnya (yang masih kosong), (f) pengambilan file/data dengan menyerahkan flashdisk atau CDR yang bebas virus kepada petugas, (g) bagi pemustaka internet dilarang memanfaatkan internet untuk hal-hal yang berbau pornografi, melanggar hukum dan tidak sesuai dengan kode etik mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya, (h) apabila terjadi kesulitan atau permasalahan dalam pengoperasian segera lapor pada petugas.

6) Layanan Nonton Bareng

Layanan nonton bareng adalah layanan pemutaran film–film terbaru secara masif yang biasanya ditayangkan pada hari Jum'at mulai pukul 08.30. Layanan ini juga memungkinkan pemustaka untuk mengajukan request film sesuai dengan yang diinginkan

7) Layanan Fotocopy

copy diberikan untuk mempermudah pemustaka memperoleh informasi. Pemustaka dapat memfoto copy koleksi perpustakaan yang diperlukan. Layanan ini diberikan sebagai solusi pemustaka untuk mendapatkan bahan pustaka yang tidak dipinjamkan, seperti koleksi tandon dan koleksi referensi.

8) Layanan Bimbingan Pemakai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kegiatan ini merupakan salah satu kegiatan yang sangat urgen diselenggarakan oleh Perpustakaan UIN Sunan Ampel. Kegiatan yang dikemas dalam bentuk Orientasi Sistem Informasi dilakukan dengan tujuan; a) mengenalkan mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan, seperti: jenis-jenis layanan, cara mendapatkan layanan, cara mencari informasi/ilmu pengetahuan dengan cepat, tepat dan mudah sesuai dengan kebutuhan, b) membiasakan mahasiswa dengan buku-buku referensi dan penunjang mata kuliah serta memberikan instruksi cara penggunaannya, c) memberikan bantuan dalam metode penelusuran sumber-sumber informasi/ilmu pengetahuan melalui OPAC, CD-ROM, internet, dan alat bantu lainnya yang ada di perpustakaan, dan d) bimbingan pemakai diberikan kepada calon anggota perpustakaan (mahasiswa baru) pada saat orientasi perpustakaan.

9) Layanan Ruang baca

Untuk memberikan kenyamanan kepada pemustaka, Perpustakaan UIN Sunan Ampel melengkapi semua ruangannya dengan meja baca, AC, penerangan yang memadai, dan free Wifi. Ruang baca didesain berdekatan dengan rak koleksi untuk memudahkan pemustaka dalam memperoleh informasi yang diperlukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

10) Layanan permohonan judul buku

Jika pemustaka memerlukan buku-buku yang belum ada di Perpustakaan UIN Sunan Ampel, maka pemustaka dapat mengajukan permohonan judul buku dengan mengisi formulir online yang tersedia di http://goo.gl/7TTS9I.

11) Layanan Pemesanan buku

Layanan pemesanan buku adalah layanan kepada para pemustaka yang sangat membutuhkan koleksi perpustakaan, sementara koleksi tersebut sedang dipinjam oleh pemustaka lain. Layanan pemesanan ini terletak di ruang Sirkulasi. Cara pemesanannya adalah pertama, pemustaka telah mendapatkan identitas buku melalui OPAC dan semua buku yang diinginkan telah dipinjam oleh pemustaka lain, kedua, mengisi formulir pemesanan buku (formulir dapat diminta di bagian Sirkulasi), dan ketiga, pilih salah satu konfirmasi pemesanan buku dengan opsi 1) datang sendiri (pemustaka harus datang ke perpustakaan untuk konfirmasi apakah buku yang dipesan telah ada atau belum), 2) pelayanan SMS (pemustaka akan dihubungi petugas perpustakaan ketika buku yang dipesan telah ada), dan pengambilan pemesanan buku diberi jangka waktu 1 hari setelah buku tersebut dikembalikan. Apabila dalam jangka waktu 3 hari buku tidak diambil, maka buku tersebut akan dikembalikan ke jajaran rak umum.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

12) Layanan Kartu sakti

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, termasuk studi keislaman, menghasilkan pertumbuhan dan perkembangan karya ilmiah yang juga sangat cepat.Hal ini menjadikan Perpustakaan UIN Sunan Ampel tidak kuasa untuk memiliki koleksi yang mencakup seluruh informasi yang ada. Tuntutan untuk memenuhi ketidakberdayaan perpustakaan tentu mengharuskan Perpustakaan UIN Sunan Ampel melakukan kerjasama antar perpustakaan yang menjunjung nilai mutual benefit. Kerjasama ini memudahkan pemustaka dari masing-masing perpustakaan yang terlibat dalam kerjasama untuk menggunakan fasilitas perpustakaan lainnya. Kebijakan ini direalisasikan dalam bentuk 'kartu sakti'. Kartu ini dapat dijadikan identitas untuk menggunakan jasa layanan perpustakaan yang tergabung dalam Forum Kerjasama antara Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (FKP2TN).

Perpustakaan UIN Sunan Ampel menjadi bagian dari anggota Forum Kerjasama yang memberikan peluang bagi seluruh anggotanya untuk dapat memanfaatkan fasilitas perpustakan lain yang juga tergabung dalam Forum Kerjasama. Anggota Perpustakaan UIN Sunan Ampel dapat memiliki 'kartu sakti' setelah ia mendaftar dan membayar biaya keanggotaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebesar Rp. 15.000,- di bagian administrasi pada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

13) Layanan digital Manuskrip Repository

Salah satu layanan digital yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya adalah Digital Manuskrip Repository (DMR). Sebuah layanan yang disediakan untuk membantu para peneliti, dosen dan mahasiswa yang berminat dalam bidang Sejarah dan Peradaban Islam, khususnya tentang Manuskrip Pesantren di Indonesia. Layanan ini merupakan pengembangan jasa perpustakaan yang baru dirintis pada tahun 2014, dan saat ini masih dalam proses penyiapan untuk dapat diakses secara off line oleh pemustaka.

Dalam jangka panjang, Digital Manuskrip Repository (DMR) akan dikembangan secara bertahap, untuk dapat diakses secara online oleh masyarakat luas. DMR merupakan salah satu layanan khas yang hanya dimiliki oleh UIN SunanAmpel Surabaya yang ingin memberikan informasi tentang beragam kekayaan naskah islam yang ada di pesantren-pesantren di Indonesia. Layanan ini juga bertujuan untuk melestarikan kekayaan intelektual pesantren yang terekam dalam naskah kuno untuk dialih mediakan (didigitalkan) agar dapat diakses oleh masyarakat luas demi kepentingan pengembangan pengetahuan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

14) Layanan Literasi Informasi

Perkembangan Teknologi khususnya teknologi World Wide Web (WWW) yang disebarkan melalui dunia maya (internet) telah mencapai tingkat kemajuan yang luar biasa. Perkembangan yang sangat bermanfaat bagi akademisi (peneliti, dosen dan mahasiswa) dalam melaksanakan tugas-tugas akademik mereka.Akses terhadap berbagai jenis referensi riset (seperti artikel jurnal, tesis, disertasi, dan lain-lain) menjadi sangat mudah dan murah. Beragai data base online memuat ribuan konten informasi ilmiah dapat diakses dengan mudah karena mereka menyediakan sarana penelusuran (searching tool) dan pengunduhan (downloading) yang baik. Hal ini tentu sangat membantu para akademisi untuk menyelesaikan tugas mereka. Penyelesaian tugas akademis bagi para Civitas Akademika membutuhkan kompetensi khusus yang dikenal dengan Lierasi informasi.

Literasi Informasi adalahkemampuan seseorang untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan, menentukan, mengevaluasi serta menggunakan informasi secara efektif untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Perpustakaan Uin Sunan Ampel sebagai pusat informasi dan sarana penunjang proses belajar mengajar di ikut bertanggungjawab dalam meningkatkan literasi informasi civitas akademika. Untuk itu dalam buku panduan ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diberikan informasi tentang berbagai sumber referensi ilmiah yang dapat diakses dengan mudah dan free. Beberapa sumber tersebut adalah:

a) Daftar Jurnal Ilmiah Open Access

Daftar Jurnal Ilmiah Open Access yang sudah cukup terkenal dan menjadi rujukan banyakilmuwandunia dapat diakses melaui Directory of Open Access Journals (DOAJ) pada alamat doaj.org, diantara jurnal-jurnal itu adalah:

(1) BioMed Central the open access publisher (biomedcentral.com) menerbitkan 259 jurnal terutama dalam bidang kesehatan dan kedokteran.

(2) (frontiersin.com)

(3) Chemistry Central (chemistrycentral.com)

(4) (springeropen.com)

(5) PLOS Public Library of Science. www.plos.org

(6) (hindawi.com) menerbitkan 434 jurnal ilmiah dalam berbagai bidang science, teknology, medicine, dan social sciences.

(7) Copernicus Publications (publication.copernicus.org)

(8) http://www.karger.com,

(9) MDPI - Open Access Publishing (http://www.mdpi.com/about/journals)

(10) DovePress(dovepress.com)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(11) Euclid (projecteuclid.org)

b) Open Access Journal yang diterbitkan Perguruan Tinggi

Universitas Indonesia http://journal.ui.ac.id

Institut Pertanian Bogor http://journal.ipb.ac.id.

Universitas Pendidikan Indonesia http://journal.upi.edu

Institut Teknologi Bandung http://journal.itb.ac.id/ondex.php.

Universitas padjadjaran Bandung http://jurnal.unpad.ac.id

Universitas Negeri Semarang http://journal.unnes.ac.id

Universitas Diponegoro http://journal.undip.ac.id

Universitas Jendral Soedirman http://jurnalonline.unsoed.ac.id

Universitas Gadjah Mada http://journal.ugm.ac.id

Universitas Negeri Yogyakarta http://journal.uny.ac.id

Universitas Airlangga http://journal.unair.ac.id

Universitas Udayana http://ojs.unud.ac.id

Universitas Sumatra Utara http://ejournal.usu.ac.id

Universitas Hasanuddin http://journal..unhas.ac.id

Universitas Negeri Padang http://ejournal.unp.ac.id.

UIN Jakarta http://journal.uinjkt.ac.id

UIN Yogjakarta http://journal.uin-suka.ac.id

UIN Malang http://journal.uin-malang.ac.id

IAIN Sunan Ampel http://ejournal.sunan-ampel.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

STAIN Pekalongan http://e-journal.stainpekalongan.ac.id

STAIN Purwokerto http://ejournal.stainpurwokerto.ac.id

Al-Shajarah:journal of the International Institute of Islamic Thought and Civilization (ISTAC) http://www.iium.edu.my/shajarah

Jurnal Pendidikan Malaysia http://www.ukm.my/jurfpend/

Jurnal Hadhari http://www.ukm.my/jhadhari

Karsa: Jurnal Sosial da Budaya Keislaman http://karsa.stainpamekasan.ac.id

c) SEARCH ENGINE UNTUK TESIS DAN DISERTASI

http://www.ndltd.org/serviceproviders/scirus-etd-search

http://ethos.bl.uk

http://etd.ohiolink.edu/world.cgi

http://dart-europe.eu

http://pqdtopen.proquest.com

d) ACADEMIC SEARCH ENGINE

CORE (Connecting Repositories) http://core.kmi.open.ac.uk

BASE (Bielefeld Academic Search Engine) http://www.base-search.net

SCIRUS http://www.scirus.com

Google Scholar http://scholar.google.com

SciVerse Hub http://www.hub.sciverse.com

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Microsoft Academic Search

http://academic.research.microsoft.com[57]

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan Regresi Linier Sederhana yaitu teknik yang digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen di manupulasi atau dirubah-rubah atau dinaik-turunkan.[58]

Rumusnya : Y = A+bX

Keterangan :

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Harga Y Ketika harga X=0 (Harga konsta)

b = kofiesien regresi variabel independen yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel independen didasarkan pada variabel dependen

X= Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana, dapat mengacu pada dua hal yakni dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}. Jika nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat begitu sebaliknya jika nilai t_{hitung}

[57] Wawancara dengan Bu Umi disertai dengan melihat Buku Panduan Perpustakaan 2017
[58]Sugiyono, Statitiska untuk penelitian (Bandung : Alfabeta, 2014)H 260

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak lebih besar dari nilai t_{tabel} artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Jika hasil t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka Ha diterima dan Ho ditolak. Jika hasil t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka Ho diterima dan Ha di tolak atau dengan membandingkan nilai signifikasi dengan nilai probabilitas 0,05. Jika nilai signifikasi tidak lebih dari nilai probalitas 0,05 artinya variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Begitu sebaliknya jika nilai signifikasi lebih dari nilai probalitas 0,05 artinya variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

B. PEMBAHASAN

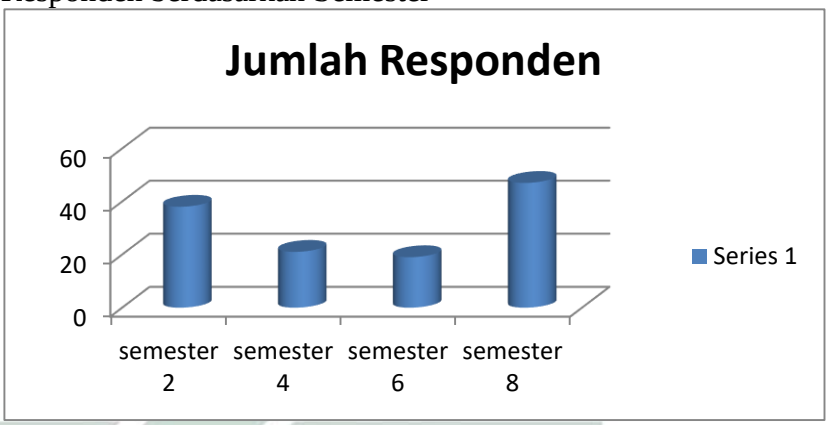
1. Deskripsi Responden Penelitian

Berdasarkan jawaban responden yang di dapatkan dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 125 lembar. Peneliti akan menjabarkan hasilnya dalam bentuk tabel. Sebelumnya peneliti akan memaparkan identitas Responden di Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya ini.

Responden yang di maksud adalah pemustaka yang berkunjung pada saat penelitian berlangsung. Identitas yang dimaksud disini ialah nama, semester, fakultas dan jenis kelamin. Nama tidak dapat dikelompokkan karena setiap responden berbeda. Adapun identitas responden yang dimaksud dapat dilihat dalah grafik :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

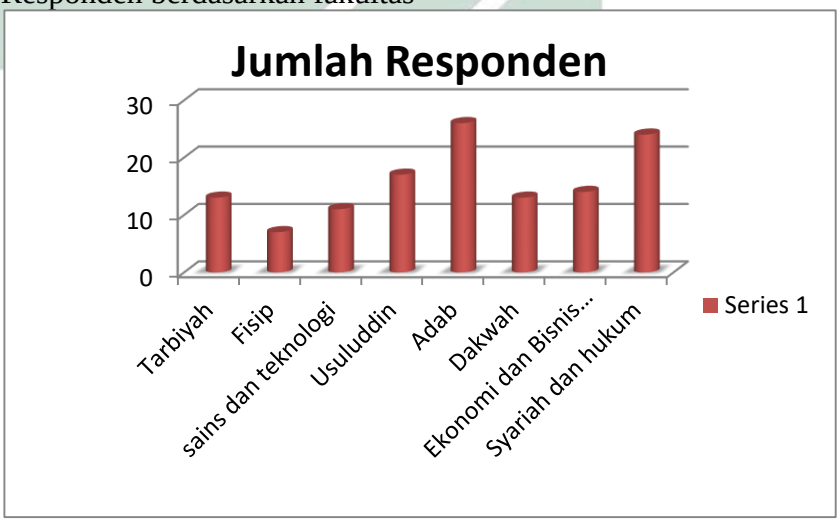
a. Responden berdasarkan Semester



Grafik 4.1 Responden berdasarkan semester

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dilihat dari semester 2 sebanyak 38 responden. semester 4 sebanyak 21 responden. Semester 6 sebanyak 19 responden. Dan semester 8 sebanyak 47 responden. Dalam hal ini menujukkan semester 8 lebih banyak mengunjungi perpustakaan.

b. Responden berdasarkan fakultas

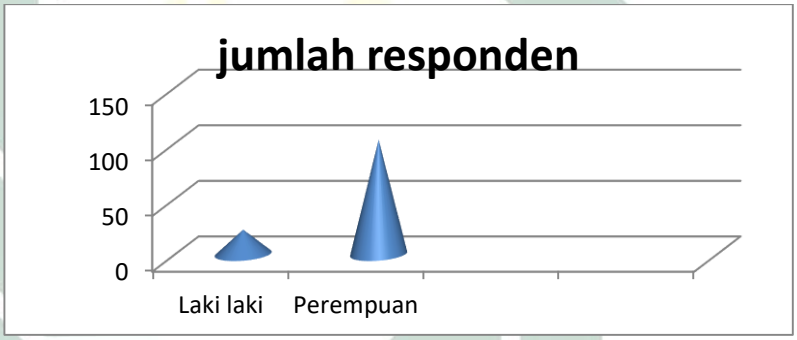


Grafik 4.2 Responden berdasarkan fakultas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden dilihat dari fakultas Tarbiyah sebanyak 13 responden. Fakultas fisip sebanyak 7 responden. Fakultas saintek sebanyak 11 responden. Fakultas usuluddin sebanyak 17 responden. Fakultas Adab sebanyak 26 responden. Fakultas Dakwah sebanyak 13 responden. Fakultas ekonomi dan bisnis Islam sebanyak 14 responden dan fakultas syariah dan hukum sebanyak 24 responden.

c. Responden berdasarkan jenis kelamin



Grafik 4.3 Responden berdasarkanjenis kelamin

Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden laki laki berbeda jauh dengan Responden perempuan yakni Laki laki sebanyak 22 responden sedangkan perempuan sebanyak 103 responden.

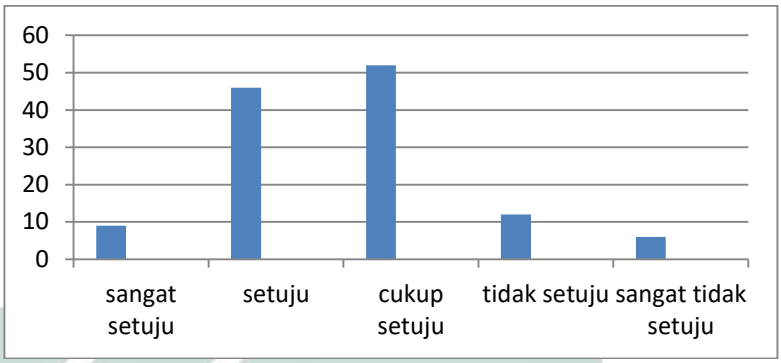
2. Layanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Untuk melihat kualitas pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dapat dilihat dari jawaban responden terhadap daftar pertanyaan atau angket berdasarkan indikator dengan rincian sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Tanggapan responden mengenai Indikator *Tangibles*

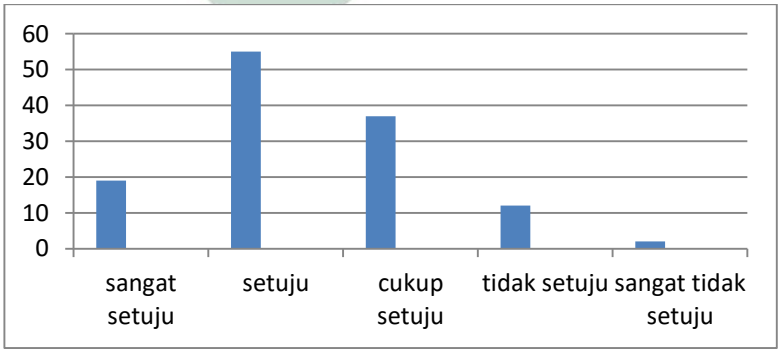
1) Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi



Grafik 4.4 Layanan *Tangibl*es (Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 9 responden menjawab sangat setuju, 46 responden menjawab setuju, 52 responden menjawab cukup setuju, 12 responden menjawab tidak setuju dan hanya 6 responden yangmenjawab sangat tidak setuju.

2) Sarana dan Prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik

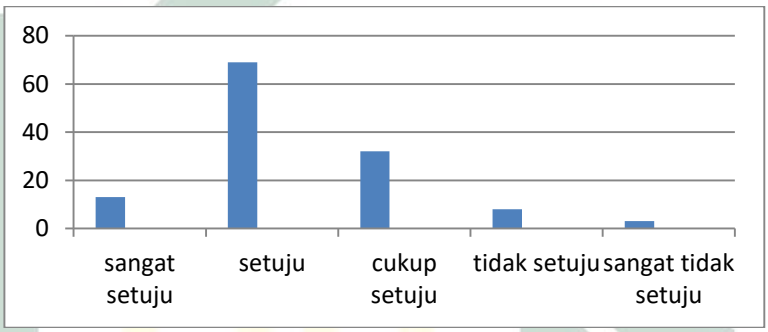


Grafik 4.5 Layanan *Tangibl*es (Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan sudah baik)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 19 responden menjawab sangat setuju, 55 responden menjawab setuju, 37 responden menjawab cukup setuju, 12 responden menjawab tidak setuju dan hanya 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

3) Petugas perpustakaan berpenampilan baik dan rapi

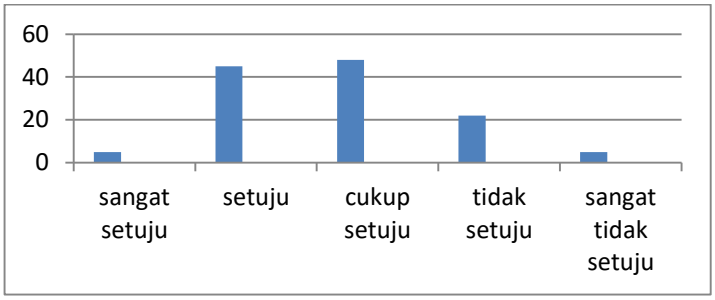


Grafik 4.6 Layanan *Tangibl*es (petugas perpustakaan berpenampilan baik dan rapi)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 13 responden menjawab sangat setuju, 69 responden menjawab setuju, 32 responden menjawab cukup setuju, 8 responden menjawab tidak setuju dan hanya 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

4) Informasi baik buku atau literasi lain mudah ditemukan di ruang perpustakaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

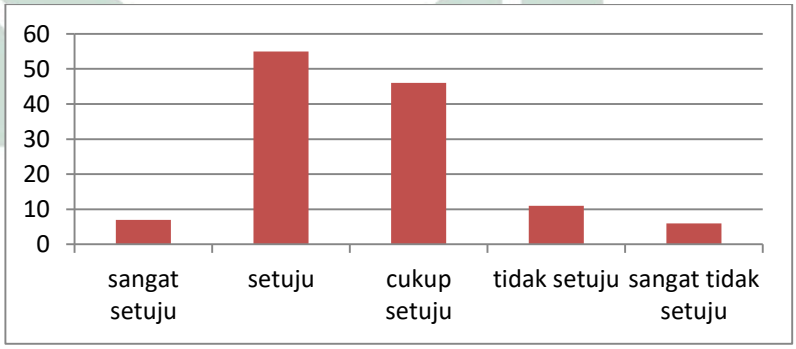


Grafik 4.7 Layanan *Tangibl*es (Informasi baik buku atau literasi lain mudah ditemukan)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 5 responden menjawab sangat setuju, 45 responden menjawab setuju, 48 responden menjawab cukup setuju, 22 responden menjawab tidak setuju dan hanya 5 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

b. Tanggapan responden mengenai Indikator *Realibility*

1) Petugas perpustakaan peduli terhadap kebutuhan mahasiswa

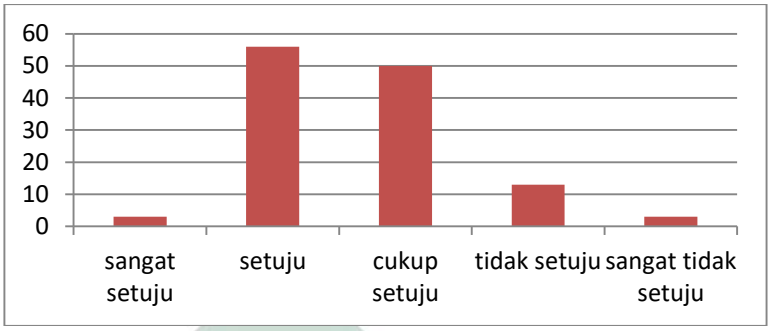


Grafik 4.8 Layanan *Realibility* (petugas perpustakaan peduli terhadap kebutuhan mahasiswa)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 7 responden menjawab sangat setuju, 55 responden menjawab setuju, 46 responden menjawab cukup setuju, 11 responden menjawab tidak setuju dan hanya 6 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

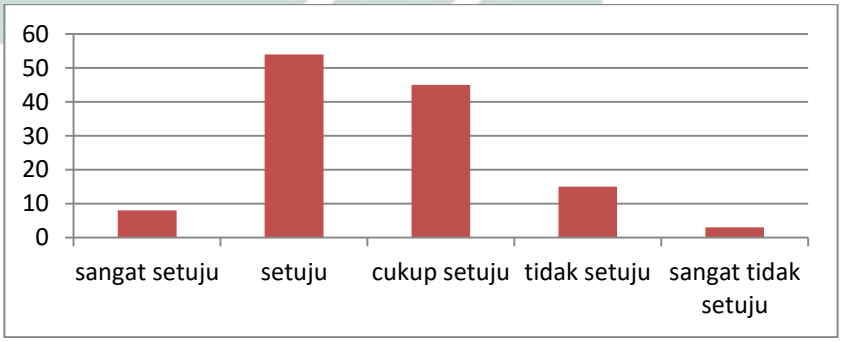
2) Kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa



Grafik 4.9 Layanan *Realibility* (kesiapan petugas perpustakaan dalam melayani mahasiswa)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 3 responden menjawab sangat setuju, 56 responden menjawab setuju, 50 responden menjawab cukup setuju, 13 responden menjawab tidak setuju dan hanya 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

3) Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal



Grafik 4.10 Layanan *Realibility* (petugas melayani mahasiswa dengan baik dan maksimal)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 8 responden menjawab sangat setuju, 54 responden

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjawab setuju, 45 responden menjawab cukup setuju, 15 responden menjawab tidak setuju dan hanya 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

4) Perpustakaan melayani pengguna sesuai dengan prosedur yang ada

Grafik 4.11 Layanan *Realibility* (perpustakaan melayani pengguna sesuai prosedur)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 10 responden menjawab sangat setuju, 67 responden menjawab setuju, 38 responden menjawab cukup setuju, 7 responden menjawab tidak setuju dan hanya 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

c. Tanggapan responden mengenai Indikator *Responsiveness*

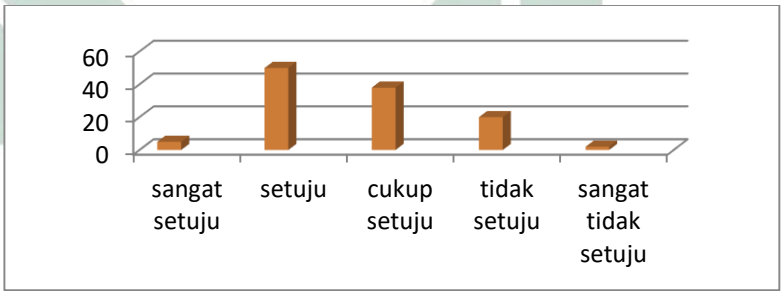
1) Petugas perpustakaan melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Grafik 4.12 Layanan *Responsiveness* (petugas melayani mahasiswa dengan cepat dan tanggap)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 10 responden menjawab sangat setuju, 60 responden menjawab setuju, 33 responden menjawab cukup setuju, 21 responden menjawab tidak setuju dan hanya 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

2) Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa

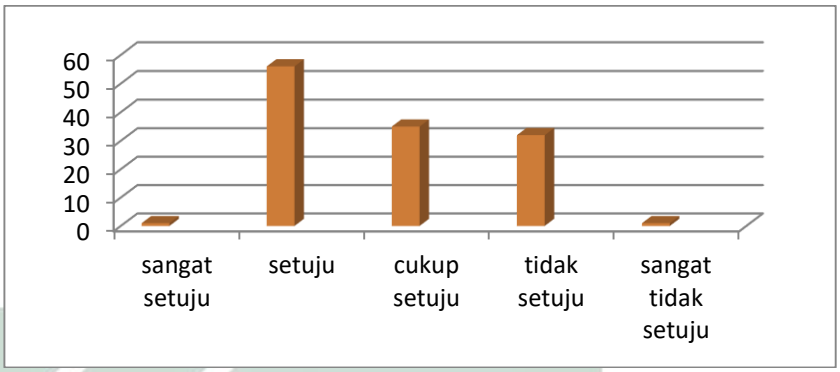


Grafik 4.13 Layanan *Responsiveness* (Respon cepat petugas dalam menangani keluhan mahasiswa)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 5 responden menjawab sangat setuju, 50 responden menjawab setuju, 38 responden menjawab cukup setuju, 30 responden menjawab tidak setuju dan hanya 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

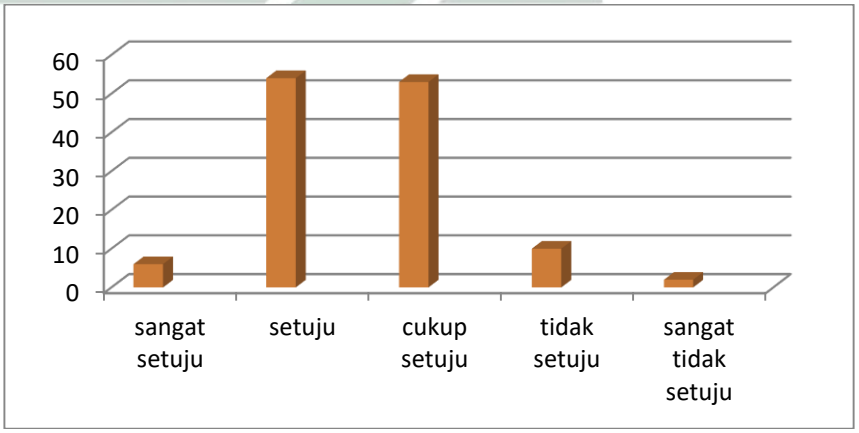
3) Petugas perpustakaan menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu



Grafik 4.14 Layanan *Responsiveness* (petugas menanggapi setiap keinginan mahasiswa tepat waktu)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 1 responden menjawab sangat setuju, 56 responden menjawab setuju, 35 responden menjawab cukup setuju, 32 responden menjawab tidak setuju dan hanya 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

4) Petugas perpustakaan melakukan komunikasi yang baik



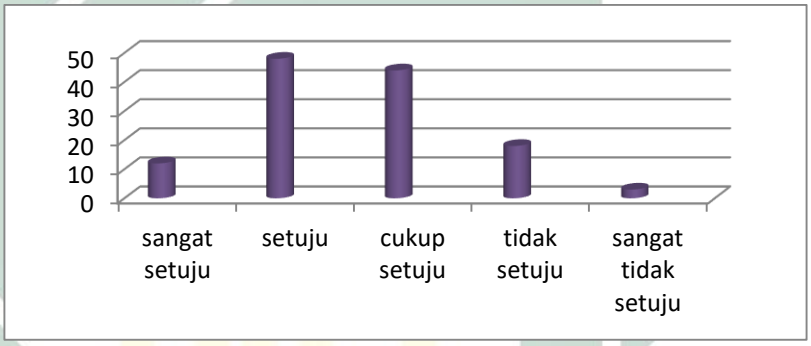
Grafik 4.15 Layanan *Responsiveness* (petugas perpustakaan melakukan kominikasi yang baik)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 6 responden menjawab sangat setuju, 54 responden menjawab setuju, 53 responden menjawab cukup setuju, 10 responden menjawab tidak setuju dan hanya 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

d. Tanggapan responden mengenai Indikator *Assurance*

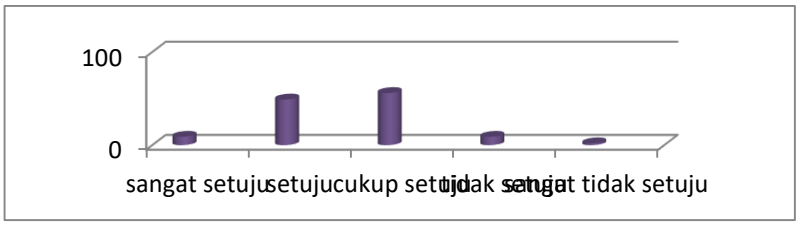
1) Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah



Grafik 4.16 Layanan *Assurance* (petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang ramah)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 12 responden menjawab sangat setuju, 48 responden menjawab setuju, 44 responden menjawab cukup setuju, 18 responden menjawab tidak setuju dan hanya 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

2) Petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan



Grafik 4.17 Layanan *Assurance* (petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 9 responden menjawab sangat setuju, 49 responden menjawab setuju, 56 responden menjawab cukup setuju, 9 responden menjawab tidak setuju dan hanya 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

3) Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna perpustakaan

Grafik 4.18 Layanan *Assurance* (petugas memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan mahasiswa)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 15 responden menjawab sangat setuju, 58 responden menjawab setuju, 43 responden menjawab cukup setuju, 7 responden menjawab tidak setuju dan hanya 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

4) Petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban

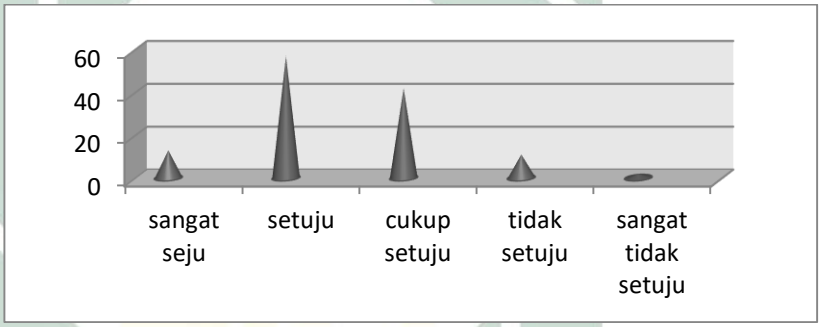
Grafik 4.19 Layanan *Assurance* (petugas perpustakaan memberikan kenyamanan dan ketertiban)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 10 responden menjawab sangat setuju, 49 responden menjawab setuju, 47 responden menjawab cukup setuju, 18 responden menjawab tidak setuju dan hanya 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

e. Tanggapan responden mengenai Indikator *Empathy*

1) Kemudahan dalam menemui petugas perpustakaan

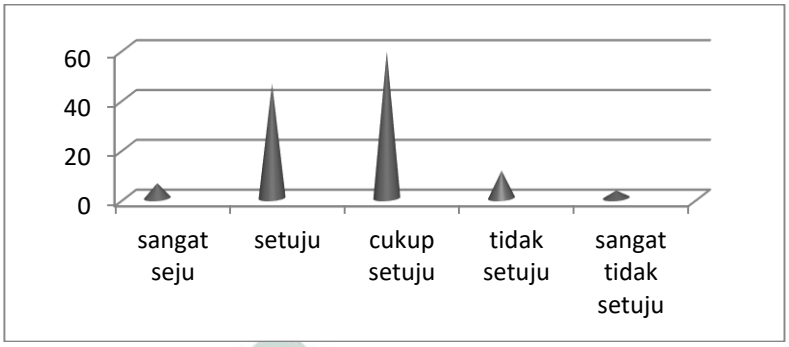


Grafik 4.20 Layanan *Empathy* (kemudahan dalam menemui petugas perpustakaan)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 13 responden menjawab sangat setuju, 57 responden menjawab setuju, 42 responden menjawab cukup setuju, 11 responden menjawab tidak setuju dan hanya 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

2) Petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa

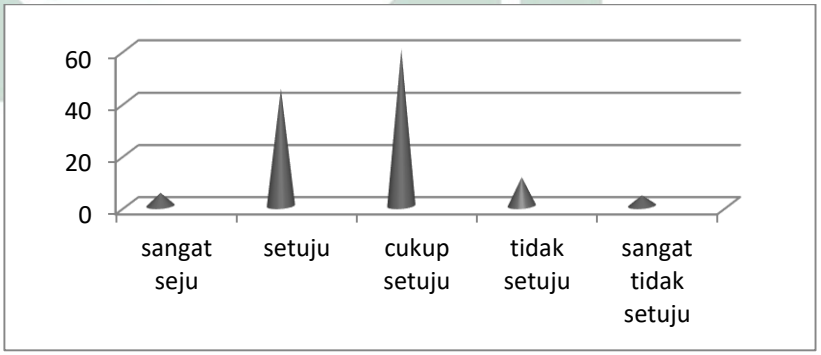
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Grafik 4.21 Layanan *Empathy* (petugas perpustakaan memenuhi kebutuhan mahasiswa)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 6 responden menjawab sangat setuju, 46 responden menjawab setuju, 59 responden menjawab cukup setuju, 11 responden menjawab tidak setuju dan hanya 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

3) Kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa



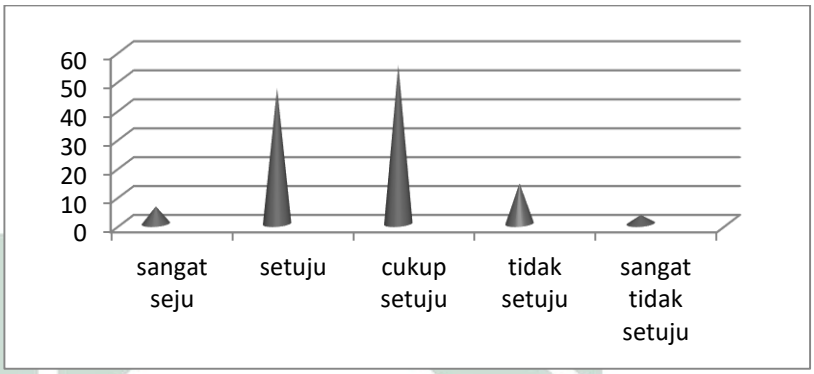
Grafik 4.22 Layanan *Empathy* (kepedulian petugas perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 5 responden menjawab sangat setuju, 45 responden menjawab setuju, 60 responden menjawab cukup setuju, 11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden menjawab tidak setuju dan hanya 4 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

4) Adil dalam memberikan pelayanan



Grafik 4.23 Layanan *Empathy* (adil dalam memberikan pelayanan)

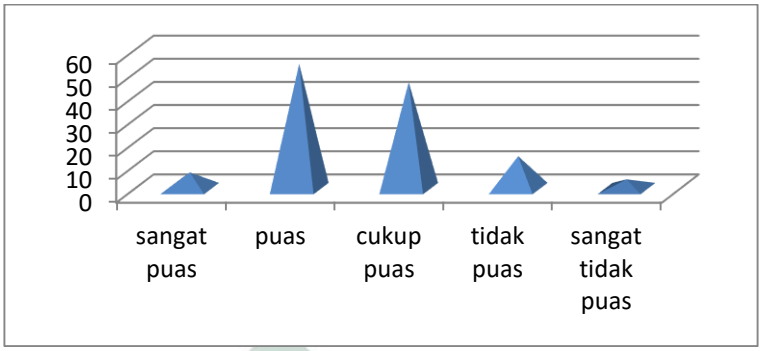
Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 6 responden menjawab sangat setuju, 47 responden menjawab setuju, 55 responden menjawab cukup setuju, 14 responden menjawab tidak setuju dan hanya 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju.

3. Kepuasan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Untuk melihat kepuasan pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dapat dilihat dari jawaban responden terhadap daftar pertanyaan atau angket berdasarkan indikator dengan rincian sebagai berikut:

a. Tanggapan responden mengenai indikator Mutu produk atau jasa

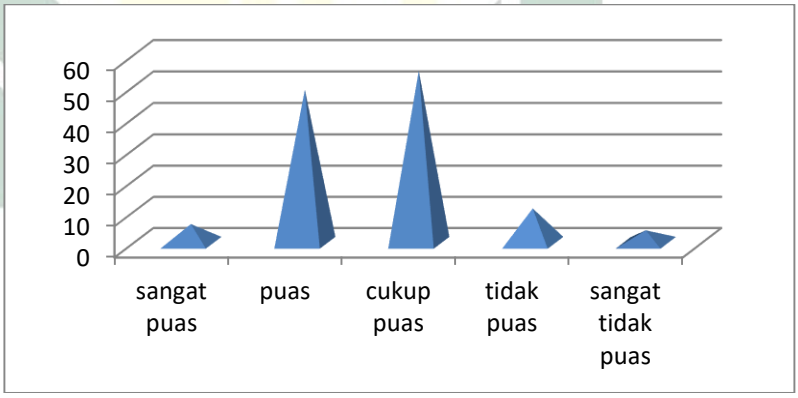
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Grafik 4.24 Kepuasan (mutu produk atau jasa)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 7 responden menjawab sangat puas, 54 responden menjawab puas, 46 responden menjawab cukup puas, 14 responden menjawab tidak puas dan hanya 4 responden yang menjawab sangat tidak puas.

b. Tanggapan responden mengenai indikator Mutu layanan



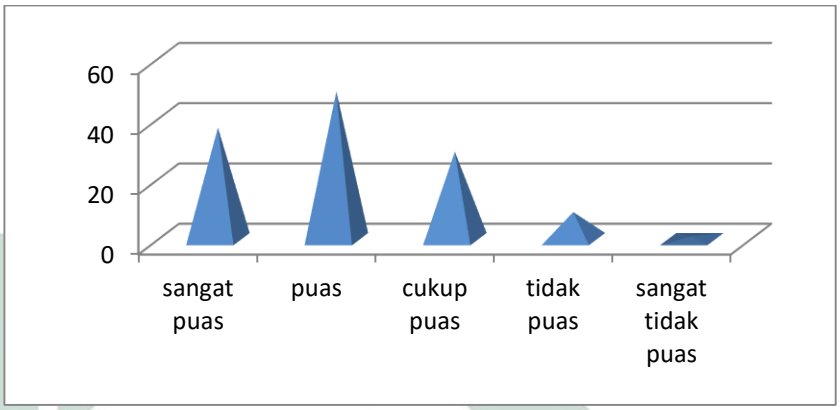
Grafik 4.25 Kepuasan (Mutu layanan)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 6 responden menjawab sangat puas, 49 responden menjawab puas, 55 responden menjawab cukup puas, 11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden menjawab tidak puas dan hanya 4 responden yang menjawab sangat tidak puas.

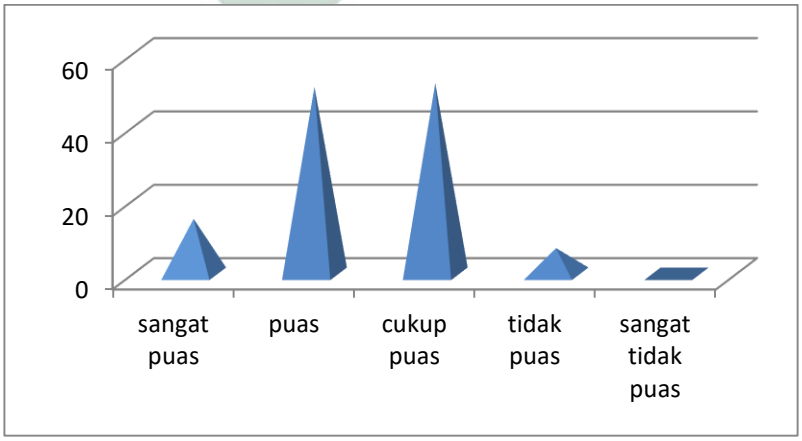
c. Tanggapan responden mengenai indikator Harga



Grafik 4.26 Kepuasan (Harga)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 37 responden menjawab sangat puas, 49 responden menjawab puas, 29 responden menjawab cukup puas, 9 responden menjawab tidak puas dan hanya 1 responden yang menjawab sangat tidak puas.

d. Tanggapan responden mengenai indikator Waktu pelayanan

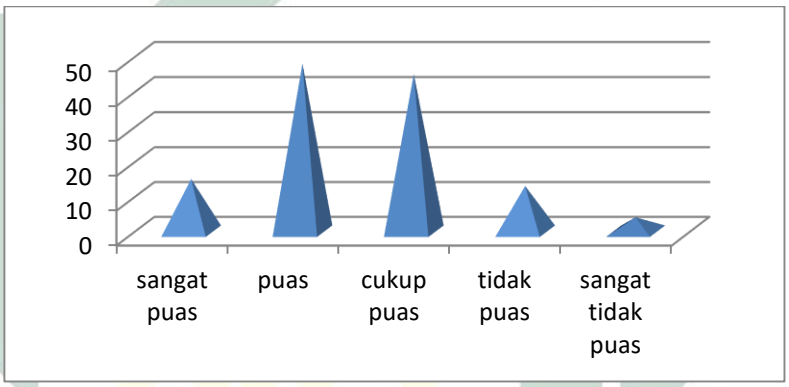


Grafik 4.27 Kepuasan (waktu pelayanan)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 15 responden menjawab sangat puas, 51 responden menjawab puas, 52 responden menjawab cukup puas, 7 responden menjawab tidak puas dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak puas.

e. Tanggapan responden mengenai indikator Keamanan



Grafik 4.28 Kepuasan (keamanan)

Grafik diatas menunjukkan bahwa 125 responden menyatakan 15 responden menjawab sangat puas, 48 responden menjawab puas, 45 responden menjawab cukup puas, 13 responden menjawab tidak puas hanya 4 responden yang menjawab sangat tidak puas.

4. Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya

Sebagaimana hipotesis yang telah dinyatakan sebelumnya bahwa ada pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan menggunakan SPSS Versi 16.0, maka didapatkan hasil untuk pengujian regresi sederhana yang disajikan dalam tabel berikut ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.602[a]	.363	.358	10.650	.363	70.007	1	123	.000

a. Predictors: (Constant), kepuasan

Pada tabel *Model Summary* dijelaskan besarnya nilai korelasi yaitu sebesar 0,602 dan dijelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R2) sebesar 0, 363 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 36,3 % sedangkan sisanya 63,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7940.202	1	7940.202	70.007	.000[a]
	Residual	13950.726	123	113.421		
	Total	21890.928	124			

a. Predictors: (Constant), kepuasan

b. Dependent Variable: layanan

Pada tabel*ANOVA*dijelaskan bahwasanya ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel layanan terhadap variabel kepuasan. Jika nilai signifikasi tidak lebih dari nilai probalitas 0,05 artinya variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Begitu sebaliknya jika nilai signifikasi lebih dari nilai probalitas 0,05 artinya variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Dari output tersebut terlihat bahwa F hitung sebesar 70,007 dengan tingkat signifikasi atau probalitas 0,000<0,05, karena nilai probalitas kecil dari 0,05 maka model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.147	5.447		4.066	.000
	kepuasan	2.516	.301	.602	8.367	.000

a. Dependent Variable: layanan

Pada tabel *coefficients*, pada kolom B (a) pada constanst adalah 22.147, sedang nilai (b) 2.516 sehingga persamaan regresi dapat ditulis:

Y= a+bX atau 22.147 + 2.516X

a. = angka konstan dari *Unstandardized cofficients*. Dalam kasus ini nilainya sebesar 22.147. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa tidak ada peningkatan layanan (X), maka kepuasannya akan tetap (Y) sebesar 22.147

b. = angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 2.516. angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat layanan, maka kepuasan akan meningkat sebesar 2.516. artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan semakin pula meningkatnya kepuasan pemustaka.

Selain menggambarkan persamaan regresi juga menggambarkan uji signifikansi dengan uji t yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata antara variabel X dengan variabel Y.

Dari gambar diatas dapat diketahui nilai t_{hitung} sebesar 8,367 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.658. karena nilai t_{hitung}lebih besar dari nilai t_{tabel}, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh layanan (X) terhadap kepuasan (Y).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan terhadap kepuasan.

Hal ini berarti bahwa pelayanan pada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya memliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka (mahasiswa).

Pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,363 yang berarti 36,3 variabel layanan dapat dijelaskan oleh kepuasan sedangkan 63,7 dijelaskan oleh variabel lain.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis ingin menyampaikan saran sebagai berikut:

1. meningkatkan pelayanan dengan cara pelayanan yang cepat dan tanggap. Respon cepat dalam menangani keluhan mahasiswa, pelayanan yang tepat waktu.
2. Dan sebaiknya sarana prasarana dan koleksi perpustakaan, perlu diperbaiki dan ditambah lagi melihat masih ada sebagian mahasiswa yang belum puas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rahman saleh, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta :Universitas Terbuka. 1995.

Pawit M dan Yusup, M.S. *Ilmu informasi komunikasi dan kepustakaan*, Bumi: aksara jakarta. 2009.

Hartono SS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media 2016.

Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur kepuasan pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2015.

Sofjan Assauri, *Strategic Marketing*. Jakarta: PT Raja Grafindo. 2012.

Dian Rizky Astuti " *Pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2016.

Purnama Sari, Bahrum Jamil* *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan*. Medan : Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, Indonesia. 2016.

Andi Milu Marguna. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Hasanuddin*. Makasar: Universitas Hasanudin, 2014.

Bangun Prajadi Cipto Utomo. *Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stmik Duta Bangsa Surakarta*. Surakarta: Stmik Duta Bangsa, 2012.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Laksana fajar, *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: Graha Ilmu.2008.

Rhoni Rodin, *Teknologi Informasi dan Fungsi Kepustakawan*. Yogyakarta : Calpulis. 2017

Pawit M, Yusup. *Ilmu Informasi, komunikasi, dan kepustakaan edisi Kedua* Jakarta: PT Bumi Aksara. 2016.

Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan*. Jakaerta: PT Raja Grafindo Persada. 2016.

Skripsi Safira Farizah Nasbir " *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan salon hair nets*" di Universitas Halu oleo. Kendari : Universitas Halu oleo. 2017.

Sugiyono, *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta :Bandung, 2014

Nazir, *metode penelitian*. Bogor :Ghalia Indonesia, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta. 2015.

Dwi Priyatno, *Mandiri belajar SPSS*, :Yogyakarta : Mediakom, 2008.

Syahri Alhusin. *Aplikasi statistik praktis dengan SPSS.* Yogyakarta:Graha Ilmu. 2003

http://vinsensiaretno.blogspot.com/2009/06/pengertian-perpustakaan-dan-komponen.html

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id