

Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa

Oleh,

Eva Safitri¹, Nazliati, M.Ed², Nani Endri Santi, MA³

Abstrak

Eva Safitri : 2021. Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa. Skripsi, Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Langsa.

Perpustakaan merupakan sentral sebuah pendidikan, perpustakaan di perguruan tinggi khususnya memiliki peranan penting yaitu diantaranya dapat menunjang pengembangan keilmuan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Langsa. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran angket melalui *Google Form* dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif yang bertujuan untuk melihat persentase hasil respon mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Data yang diperoleh dari penelitian ini diolah menggunakan *software IBM SPSS Version 17* untuk melihat persentase dari setiap komponen kualitas pelayanan. Penelitian ini hanya fokus kepada tiga bidang pelayanan, yaitu pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan ruang baca. Hasil penelitian dari setiap pelayanan meliputi beberapa komponen di dalamnya : (1) pelayanan sirkulasi, komponennya terdiri dari : *tangible*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (86.7%); *reliability*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (75.0%); *responsiveness*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (78.3%); *assurance*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (56.7%); dan *emphaty*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (58.3%). (2) pelayanan referensi, komponennya terdiri dari : *tangible*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (76.7%); *reliability*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (48.3%); *responsiveness*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (61.7%); *assurance*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (48.3%); dan *emphaty*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (60.0%). (3) pelayanan ruang baca, komponennya terdiri dari : *tangible*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (80.0%); *reliability*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (100.0%); *responsiveness*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (63.3%); *assurance*, masuk dalam kategori

¹ Eva Safitri, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Agama Islam FTIK IAIN Langsa

² Nazliati, M.Ed, Dosen Pembimbing Program Studi Pendidikan Agama Islam FTIK IAIN Langsa

³ Nani Endri Santi, MA, Dosen Pembimbing Program Studi Pendidikan Agama Islam FTIK IAIN Langsa

sangat baik dengan hasil persentase (100.0%); dan *emphaty*, masuk dalam kategori sedang dengan hasil persentase (50.0%).

Kata Kunci : Persepsi, Kualitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan dunia saat ini berdampak pula pada bidang pendidikan. Pendidikan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap warga negara. Sebagian kalangan bahkan menyebutkan bahwasanya pendidikan merupakan aset besar bagi masa depan suatu bangsa. Maka tidaklah mengherankan jikalau pemerintah selalu memperhatikan dan menekankan pentingnya kualitas sebuah pendidikan.

Perpustakaan adalah sumber kekuatan imajinatif inspirasi untuk berfikir, belajar, bekerja, berkarya, dan berprestasi. Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya, perpustakaan bukan hal yang baru dikalangan masyarakat, dimana-mana telah didirikan perpustakaan, ada yang didirikan di lingkungan sekolah, di perguruan tinggi, di kantor-kantor, serta juga didirikan perpustakaan di Tingkat Kabupaten juga Tingkat Daerah, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang ada di sekeliling kita serta meningkatkan kualitas pendidikan generasi bangsa kedepannya.

Perpustakaan tidak hanya dikatakan sebagai tumpukan buku tanpa ada gunanya, tetapi secara prinsip perpustakaan juga berfungsi sebagai sumber informasi bagi setiap yang membutuhkannya. Dengan kata lain, tumpukan buku yang dikelola dengan baik itu baru dapat dikatakan sebagai perpustakaan apabila dapat memberikan informasi bagi setiap yang memerlukannya, sudah tentu tingkat kemampuan memberikan informasi tersebut tergantung kepada keadaan bahan pustaka yang tersedia serta keahlian pustakawannya.

Secara umum, perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang didalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengelolaan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, komputer, dan lain-lain. Semua koleksi sumber informasi tersebut disusun berdasarkan sistem tertentu dan dipergunakan untuk kepentingan belajar melalui kegiatan membaca dan mencari informasi bagi segenap masyarakat yang membutuhkannya.⁴

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola untuk kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan karyawan. Dalam perpustakaan perguruan tinggi harus dilengkapi berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi (PT) yang bersama-sama unit lain turut melaksanakan Tridharma perguruan tinggi dengan

⁴Pawit M Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm, 1

cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.⁵

Persaingan yang begitu ketat di berbagai bidang pelayanan perpustakaan membuat pustakawan yang terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi penggunanya terutama yang berhubungan langsung dengan masalah pelayanan yang ada didalamnya. Dengan demikian, perpustakaan tidak lagi hanya berperan sebagai tempat penyimpanan buku dan sebagai tempat peminjaman buku, akan tetapi sudah menjadikan informasi yang dimiliki sebagai komoditi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dilihat dari segi proses pelayanannya, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan dan penyebaran informasi. Sedangkan dari segi program kegiatannya, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat layanan informasi untuk program pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.⁶

Perpustakaan yang ada di dalam lingkungan IAIN Langsa sangat mudah untuk dijangkau, perpustakaan ini berada di desa Meurandeh, letak perpustakaan berada ditengah-tengah kampus, kemudian bersebelahan dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta bersebelahan dengan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, perpustakaan ini juga berada di dekat masjid kampus IAIN Langsa.

Berdasarkan hasil pengamatan, perpustakaan IAIN Langsa sudah mengubah sistem ke arah yang lebih modern, seperti : sirkulasi online, ruang layanan baca yang mewah dan nyaman, *security gate*, AC central, dan masih banyak lagi fasilitas pelayanan yang telah disediakan di perpustakaan IAIN Langsa. Namun pada kenyataannya ada beberapa pengguna seperti mahasiswa prodi PAI yang masih mengeluh dengan pelayanan tersebut seperti terbatasnya ketersediaan kursi untuk para pengunjung perpustakaan, kurangnya ketersediaan buku, sering terjadinya error di meja sirkulasi, sehingga membuat pengunjung menumpuk di depan meja sirkulasi dan membuat barisan tidak beraturan. Sehingga dari beberapa pelayanan yang diberikan perpustakaan menimbulkan beberapa persepsi yang berbeda-beda.

Berdasarkan beberapa alasan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul “Persepsi Mahasiswa Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa”.

⁵Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007), hlm, 10

⁶Mutdjito, *Pembinaan Minat Baca*, (Jakarta : Universitas Terbuka, 1994), hlm, 14

BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini, fokus kajian diarahkan untuk menjawab masalah-masalah yang teridentifikasi diatas, khususnya :

1. Peneliti mengambil partisipan, yaitu : mahasiswa semester III, semester V, dan mahasiswa semester VII yang berasal dari FTIK Prodi PAI di IAIN Langsa.
2. Peneliti juga melihat bagaimana persepsi mahasiswa, khususnya prodi PAI terhadap pelayanan yang di terapkan di perpustakaan IAIN Langsa. Pelayanan yang akan di lihat dalam penelitian ini adalah pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan ruang baca.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi Mahasiswa Prodi PAI terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di IAIN Langsa ?

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa prodi PAI terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di IAIN Langsa.

MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian, antara lain :

1. Manfaat Teoritis
Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Pustakawan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan koreksi serta menjadi bahan masukan untuk memanagemen perpustakaan ke arah yang lebih baik.
 - b. Bagi Mahasiswa, diharapkan mahasiswa mempunyai minat membaca yang tinggi agar bertambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Kajian Literatur

1. Pengertian Persepsi

Persepsi (*perception*) menurut Robbins and Judge adalah proses di mana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Namun apa yang diterima seseorang pada dasarnya bisa berbeda dari realitas objektif.⁷

Menurut Mulyana, ia mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses internal yang memungkinkan kita untuk memilih, mengorganisasikan, serta menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan dari proses tersebut dapat mempengaruhi perilaku kita nantinya.⁸ Persepsi merupakan sebuah inti dari komunikasi, karena jika persepsi tidak akurat maka tidak akan memungkinkan kita berkomunikasi secara efektif. Dari persepsilah yang menentukan kita untuk memiliki suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antara individu, dan sebagai konsekuensinya maka semakin cenderung membentuk suatu kelompok budaya ataupun kelompok identitas.

Mulyana mengemukakan bahwa pada dasarnya persepsi manusia terbagi menjadi 2, yaitu :⁹

1. Persepsi Terhadap Objek Lingkungan Fisik

Persepsi setiap orang dalam menilai suatu objek atau lingkungan fisik seseorang dapat melakukan kekeliruan, sebab terkadang indera seseorang menipu diri orang tersebut. Hal ini disebabkan karena :

- a. Kondisi yang mempengaruhi pandangan seseorang.
- b. Latar belakang pengalaman yang berbeda antara seseorang dengan orang lain.
- c. Budaya yang berbeda.
- d. Suasana psikologis yang berbeda juga dapat menimbulkan perbedaan persepsi seseorang dengan orang lain di dalam mempersepsikan suatu objek.

2. Persepsi Terhadap Manusia atau Persepsi Sosial

Persepsi sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian yang dialami seseorang di dalam lingkungan orang tersebut. Sedangkan menurut Brehm dan Kasson, persepsi sosial adalah penilaian-penilaian yang terjadi pada manusia dalam memahami orang lain. Persepsi sosial dikatakan lebih sulit dan kompleks dikarenakan sebab :

- a. Manusia bersikap dinamis. Oleh karena itu persepsi terhadap manusia dapat berubah dari waktu ke waktu dan lebih cepat daripada persepsi terhadap objek.
- b. Persepsi sosial tidak hanya menanggapi sifat-sifat yang tampak dari luar, namun juga sifat-sifat ataupun alasan-alasan internalnya

⁷Chandra, Wijaya, *Perilaku Organisasi*, (Medan : LPPPI, 2017), hlm, 48

⁸Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Jakarta : Rosdakarya, 2001), hlm, 167

⁹Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Jakarta : Rosda, 2001), hlm, 171

- c. Persepsi sosial bersifat interaktif, karena pada saat seseorang mempersepsikan orang lain, maka orang tersebut tidak diam saja melainkan turut mempersepsikan orang yang lainnya

Menurut Robbins, indikator-indikator dalam persepsi ada 2 macam, yaitu :¹⁰

- a. Penerimaan
Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.
- b. Evaluasi
Rangsang-rangsang dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian di evaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif, individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan membosankan.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Goetch dan Davis, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Menurut Perbendaharaan istilah *ISO 8402* dan dari Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan dahulu.

Menurut Parasuraman Zeithmal dan Berry dalam buku hardiansyah, ada lima dimensi kualitas pelayanan yang telah disederhanakan. lima dimensi kualitas tersebut yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)

Merupakan sesuatu yang diikat secara fisik seperti kondisi lingkungan, peralatan yang digunakan, serta penampilan pustakawan. Untuk dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas beberapa indikator, diantaranya yaitu:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability* (Kehandalan)

¹⁰ Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi Jilid I*, (Jakarta : Indeks Gramedia, 2003), hlm, 124-130

Merupakan menyajikan jasa sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan. Untuk dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas beberapa indikator, diantaranya yaitu :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (Respon/tanggapan)

Merupakan tanggapan para karyawan dalam membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/tanggapan), terdiri atas beberapa indikator, diantaranya yaitu :

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* (Jaminan)

Merupakan pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Untuk dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas beberapa indikator, diantaranya yaitu :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Empathy* (Empati)

Merupakan kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk dimensi *Empathy* (empati), terdiri atas beberapa indikator, diantaranya yaitu :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.¹¹

¹¹Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta : Gava Media, 2011), hlm, 46

Penelitian Terdahulu

Berdasarkan telaah pustaka terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, bahwasanya penelitian ini bukanlah penelitian yang pertama, namun terdapat banyak peneliti yang telah membahas terkait Persepsi Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan, diantaranya :

1. Skripsi karya Irmawati Azis dengan judul “ *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN*”.¹² Dalam skripsi ini ia mendeskripsikan bagaimana persepsi para pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan STAN, pengunjung disini tidak hanya berasal dari bagian Mahasiswa saja, akan tetapi juga termasuk pengunjung lain yang datang ke perpustakaan tersebut sehingga mendapatkan pelayanan dari pustakawan yang ada di perpustakaan tersebut. Sedangkan peneliti hanya mengambil persepsi dari mahasiswa prodi PAI saja, yaitu mahasiswa yang berasal dari semester 5 dan semester 7 dari IAIN Langsa.

2. Skripsi karya Intan Puspita dengan judul “*Persepsi Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Terhadap Pelayanan Perpustakaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam*”.¹³ Dalam skripsi ini ia mendeskripsikan gambaran persepsi Mahasiswa FEBI terhadap kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Bengkulu dan ia mendeskripsikan bagaimana pelayanan perpustakaan IAIN Bengkulu apakah sudah sesuai dengan perspektif ekonomi islam ataupun belum. Sedangkan peneliti tidak mengambil persepsi semua mahasiswa dari lingkungan FTIK, akan tetapi lebih menghususkan pengambilan persepsi dari pihak Prodi PAI.

3. Skripsi karya Choiriyah dengan judul “ *Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*”.¹⁴ Dalam skripsi ini ia mendeskripsikan gambaran penelitiannya bertujuan untuk mengetahui tingkat kategori persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi, dan ia juga memiliki tujuan agar penelitiannya dapat meningkatkan kinerja pustakawan dalam melakukan pelayanan di referensi khususnya pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sedangkan peneliti hanya mengambil persepsi dari mahasiswa prodi PAI di IAIN Langsa dan peneliti juga tidak berfokus pada pelayanan referensi saja, akan tetapi disini peneliti akan mengambil persepsi dari 3 pelayanan, yaitu pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan ruang baca.

¹²Irmawati Azis dengan judul “ *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN*”, Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jakarta, 2014.

¹³Intan Puspita dengan Judul “ *Persepsi Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Terhadap Pelayanan Perpustakaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam* “, Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Bengkulu, 2019

¹⁴ Choiriyah dengan judul “ *Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*, *JurnalPublis*, Vol 1(2), 2017

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei. Peneliti membagikan kuesioner (angket) kepada mahasiswa melalui *Google Form*, baru kemudian data tersebut dikumpulkan dan diolah menggunakan program *SPSS*. Penelitian survei adalah teknik pengumpulan informasi atau data yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Peneliti meneliti tentang pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.¹⁵

Subjek Penelitian

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berasal dari semester III, semester V, dan semester VII dengan jumlah total 249 mahasiswa. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah 25% dari populasi yang ada, karena jumlah populasi melebihi 100 yaitu 249 mahasiswa prodi PAI. Berarti $249 \times 25\% / 100 = 60$, jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 mahasiswa.

Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah perpustakaan IAIN Langsa yang beralamat di desa Meurandeh, letak perpustakaan berada ditengah-tengah kampus, kemudian bersebelahan dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta bersebelahan dengan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, perpustakaan ini juga berada di dekat masjid kampus IAIN Langsa. Terdapat tiga alasan mengapa Perpustakaan IAIN Langsa menjadi lokasi dalam penelitian ini, yaitu : *pertama*, Perpustakaan IAIN Langsa memiliki sarana yang sudah relatif baik. *Kedua*, Perpustakaan IAIN Langsa merupakan perpustakaan terbesar yang didirikan di Kota Langsa. *Ketiga*, Masalah ini layak untuk diteliti dengan prosedur yang alamiah.

INSTRUMEN PENELITIAN

Teknik pengumpulan data adalah tekhnik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Sementara itu instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Maka instrumen yang peneliti gunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2019), hlm, 59

1. Angket

Menurut Sugiyono, Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.¹⁶

Adapun angket terbagi menjadi dua bagian, yaitu angket terbuka dan angket tertutup, disini peneliti menggunakan angket tertutup. Dalam penelitian ini digunakan angket tertutup dikarenakan angket dalam bentuk tertutup ini memberikan kemudahan bagi responden dalam memberikan jawaban dikarenakan hanya memilih jawaban yang telah tersedia, untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan penelitian, serta angket tertutup terlihat sangat praktis dan lebih mudah digunakan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan penyebaran angket yang diformat ke dalam *Google Form*, kemudian dari angket tersebut peneliti mendapat sebuah *Link* untuk mengisi kuesioner, *Link* tersebut kemudian peneliti bagikan melalui via WhatsApp grup mahasiswa prodi PAI semester III, V, dan VII untuk diisi oleh mereka. Hal ini bertujuan untuk memperoleh informasi dari mahasiswa dalam mengumpulkan data tentang persepsi mahasiswa prodi PAI terhadap pelayanan perpustakaan IAIN Langsa.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari absensi daftar nama mahasiswa yang mewakili dari setiap semester dan unit. Mahasiswa dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbyah dan Ilmu Keguruan Islam (FTIK) jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI).

ANALISIS DATA

Dalam penelitian kuantitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.¹⁷

Adapun langkah-langkah peneliti dalam menganalisis data adalah dengan menggunakan Analisis Deskriptif. Dalam metode analisis data ini, peneliti mengambil analisis deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam kegiatan menganalisis data, peneliti menggunakan langkah sebagai berikut :

¹⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm, 199

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R D*, (Bandung :Alfabeta, 2017), hlm, 243

a. Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif merupakan statistika yang bertugas untuk “mendeskripsikan atau menggambarkan” gejala hasil penelitian. Statistik deskriptif sifatnya sangat sederhana dalam arti tidak menghitung dan tidak pula menggeneralisasikan hasil penelitian.¹⁸

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan statistik deskriptif, yaitu digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dalam bentuk tabel, grafik, diagram lingkaran, pitogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungandesil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, dan standar deviasi, perhitungan presentase.¹⁹

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari hasil angket atau respons yang diberikan oleh mahasiswa melalui *Google Form* adalah persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan. Data yang telah dikumpulkan kemudian akan dianalisis dengan menggunakan *Software IBM SPSS Statistics Version 17* untuk menentukan persentase disetiap komponen pelayanan perpustakaan. Dari pendapat di atas, maka statistik yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini hanya sebagai pelengkap atau alat bantu untuk menghitung, khususnya dalam analisis data angket yang diberikan kepada responden. Statistik deskriptif yang digunakan tidak terlalu mendalam tetapi hanya menghitung persentase suatu jawaban terhadap angket penelitian.

Dalam penelitian ini data yang terkumpul akan dikategorikan dalam 5 kategori yaitu sangat baik, baik, sedang, kurang baik dan sangat tidak baik. Data yang telah dikumpulkan kemudian akan dianalisis dengan menggunakan *Software IBM SPSS Statistics Version 17* untuk menentukan presentase disetiap komponen Kualitas Pelayanan. Adapun ketentuan 5 kriteria tersebut adalah sangat baik, baik, sedang, tidak baik dan sangat tidak baik. Range untuk setiap kategori pada setiap komponen kualitas pelayanan berbeda disesuaikan dengan jumlah item pernyataan pada setiap komponent dan likert scale yang tersedia. Berikut ini gambaran nilai kriteria persentase.

¹⁸ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur-Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015), hlm, 277

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2019), hlm, 234

PEMBAHASAN

Berikut merupakan penjelasan yang lebih rinci terdapat dalam tabel dibawah ini :

a. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi yang terdapat di perpustakaan IAIN Langsa diberikan kepada pengguna untuk memperoleh peminjaman bahan pustaka, terdapat didalamnya sanksi terhadap pengunjung yang terlambat dalam hal pengembalian buku serta mengatur tentang perpanjangan waktu peminjaman buku.

Tabel 4.1. Data Komponen Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Langsa

Komponen Kualitas Pelayanan Sirkulasi	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang Baik	Sangat Tidak Baik
Tangible	86.7	11.7	1.7	-	-
Reliability	75.0	18.3	5.0	1.7	-
Responsiveness	78.3	18.3	1.7	1.7	-
Assurance	56.7	35.0	6.7	1.7	-
Emphaty	58.3	33.3	6.7	1.7	-

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa pelayanan sirkulasi sudah sangat baik (86.7%). Hal ini terlihat dari segi penampilan pustakawan yang rapi, kemudian petugas juga melaksanakan tugasnya dengan baik, serta meja sirkulasi tertata dengan rapi.

Dari segi *reliability*, 75.0% dari responden memberikan respon sangat baik terhadap penyajian jasa yang terdapat di ruang sirkulasi. Penyajian jasa yang diberikan berupa sikap pustakawan yang adil ketika antrian sedang ramai dan pihak sirkulasi hanya memberikan izin kepada setiap pengunjung untuk meminjam 3 buah buku.

78.3% dari responden memberikan respon kategori sangat baik untuk komponen *responsiveness*, artinya para karyawan memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan sigap dan dapat dilihat dari sikap pustakawan yang memberikan respon baik terhadap pengunjung dalam menindak lanjuti keluhan pengunjung, serta prosedur dalam hal peminjaman dan pengembalian buku dilayani dengan baik oleh pihak pustakawan.

Komponen berikutnya dari kualitas pelayanan adalah *assurance*, yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Mayoritas daripada responden (56.7%) berpendapat pelayanan dari segi *assurance* sudah sangat baik, dan 35.0% lainnya menyebutkan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sirkulasi telah mampu memberikan layanan yang baik, dapat dilihat daripada sikap pustakawan memberikan sanksi keterlambatan pengembalian buku agar pengunjung dapat belajar dalam menghemat waktu, serta waktu yang diberikan dalam masa peminjaman juga relatif cukup.

Komponen pelayanan terakhir adalah *emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, dan memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Mayoritas daripada responden (58.3%) berpendapat bahwa pelayanan sirkulasi sudah sangat baik, dan 33.3% responden lainnya memberikan respon dengan kategori baik. Hal ini terlihat pada sikap pustakawan sirkulasi yang sangat ramah dengan pengunjung serta komunikasi antara pustakawan dengan pengunjung dalam memberikan arahan mengenai aturan di meja sirkulasi terkesan sangat baik.

B. Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi yang terdapat di perpustakaan IAIN Langsa berupa suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna dalam bentuk suatu koleksi buku referensi, ensiklopedi dan buku pedoman, dan untuk menemukan bahan pustaka, maka pengunjung dapat menghubungi pelayanan referensi agar diberikan bantuan dalam mencari referensi.

Tabel 4.2. Data Komponen Kualitas Pelayanan Referensi Perpustakaan IAIN Langsa

Komponen Kualitas Pelayanan Referensi	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang Baik	Sangat Tidak Baik
Tangible	76.7	21.7	-	1.7	-
Reliability	48.3	38.3	6.7	6.7	-
Responsiveness	61.7	31.7	5.0	1.7	-
Assurance	48.3	38.3	11.7	1.7	-
Emphaty	60.0	30.0	8.3	1.7	-

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa pelayanan referensi di perpustakaan IAIN Langsa sudah sangat baik, hal ini ditunjukkan pada mayoritas mahasiswa dalam memberikan respon yang berjumlah 76.7%. Hal ini ditinjau dari segi *tangible*, seperti pustakawan pada ruang referensi selalu lebih dari satu orang, buku-buku di lemari referensi tertata dengan rapi, serta pustakawan pada ruang referensi berpenampilan rapi dan selalu berada pada saat jam kerja berlangsung.

48.3 % dari responden memberikan respon sangat baik, dan 38.3% memberikan respon baik untuk komponen *reliability*, artinya para karyawan menyajikan jasa sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan, hal ini terlihat bahwa pihak pustakawan pada ruang referensi sudah sangat paham terhadap tata letak referensi yang dibutuhkan oleh pengunjung, dan pustakawan juga telah memberitahukan kepada pengunjung di ruang referensi untuk tidak membawa pulang buku-buku yang ada diruang ini.

Komponen berikutnya adalah *responsiveness*, yaitu tanggapan yang diberikan oleh pustakawan dalam membantu pengunjung serta menyajikan jasa dengan segera. Mayoritas daripada responden (61.7%) memberikan respon sangat baik. Hal ini ditunjukkan pada respon pustakawan dalam menindak-lanjuti keluhan pengunjung, serta pustakawan bersikap sangat sigap ketika pengunjung memerlukan bantuan di ruang referensi.

Dari segi *assurance*, 48.3% dari responden memberikan respon sangat baik, dan 38.3% memilih kategori baik. Hal ini dapat dilihat daripada sikap pustakawan yang memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk membaca referensi tersebut walaupun hanya sebatas diruang referensi, dan waktu pelayanan diruang referensi juga relatif cukup untuk para pengunjung.

Komponen pelayanan yang terakhir di pelayanan referensi ini adalah *emphaty*, yaitu kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik antara pengunjung dan pustakawan, serta memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Mayoritas daripada responden (60.0%) memberikan respon sangat baik, hal ini terlihat pada sikap pustakawan di ruang referensi yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, kemudian pihak pustakawan bersedia memberikan arahan kepada pengunjung ketika masih ada hal yang belum dipahami.

C. Pelayanan Ruang Baca

Pelayanan ruang baca di perpustakaan IAIN Langsa adalah sebuah layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan berupa tempat untuk kegiatan membaca bagi mereka yang tidak berniat meminjam buku perpustakaan untuk dibawa pulang.

Tabel 4.3. Data Komponen Kualitas Pelayanan Ruang Baca Perpustakaan IAIN Langsa

Pelayanan Ruang Baca	Tangible	80.0	18.3	-	1.7	-
	Reliability	100.0	-	-	-	-
	Responsiveness	63.3	28.3	5.0	3.3	-
	Assurance	100.0	-	-	-	-
	Emphaty	50.0	41.7	6.7	1.7	-

Berdasarkan tabel diatas, pada komponen *tangible* mayoritas responden (80.0%) memberikan respon pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan pada tata letak kursi dan meja baca tersusun sangat rapi dan sangat nyaman untuk digunakan oleh pengunjung, kemudian jarak antara meja dengan meja baca sangat terjangkau, serta suhu udara diruang baca juga sangat sejuk dan nyaman.

Komponen berikutnya adalah *reliability*, mayoritas responden (100.0%) memberikan respon sangat baik. Hal ini terlihat pada peletakan buku di rak sesuai pada pada jenis buku yang dibutuhkan oleh pengunjung, serta kerapian buku yang tersusun di rak.

63.3% daripada responden memberikan respon sangat baik, dari segi *responsiveness* ini, dapat dilihat bahwa respon ataupun tanggapan dari pustakawan sudah sangat baik dan bantuan yang diberikan juga sangat sigap, sehingga pengunjung merasa dilayani dengan baik oleh penyedia jasa.

Dari segi *assurance*, mayoritas mahasiswa (100.0%) membrikan respon pada kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat bahwa pustakawan memberikan bantuan jika pengunjung merasa kesulitan dalam mencari buku untuk dibaca.

Komponen yang terakhir adalah *emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik kepada pengunjung,serta memahami kebutuhan dan keinginann pelanggan. Mayoritas daripada responden (50.0%) memberikan respon sangat baik, hal ini dilihat dari sikap pustakawan yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, serta koneksi jaringan internet di ruang membaca juga sangat mudah diakses, sehingga dapat memudahkan para pengunjung dalam mendapatkan informasi lain.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis yang peneliti lakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan IAIN Langsa sudah relatif sangat baik, pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan IAIN Langsa sudah mendapatkan ketegori berkualitas baik.

Adapun hasil dari ketiga pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Sirkulasi

Komponen-komponen yang terdapat di dalam pelayanan ini adalah :

- a. Tangible : kategori sangat baik
- b. Reliability : kategori baik
- c. Responsiveness : kategori sangat baik
- d. Assurance : kategori baik
- e. Emphaty : kategori baik

2. Pelayanan Referensi

Komponen-komponen yang terdapat di dalam pelayanan ini adalah :

- a. Tangible : kategori sangat baik
- b. Reliability : kategori baik
- c. Responsiveness : kategori baik
- d. Assurance : kategori baik
- e. Emphaty : kategori baik

3. Pelayanan Ruang Baca

Komponen-komponen yang terdapat di dalam pelayanan ini adalah :

- a. Tangible : kategori sangat baik
- b. Reliability : kategori sangat baik
- c. Responsiveness : kategori baik
- d. Assurance : kategori sangat baik
- e. Emphaty : kategori sedang

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberi saran dan masukan sebagai berikut :

1. Hendaknya pustakawan tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pada pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi, serta ruang baca. Walaupun pelayanan yang telah diterapkan di perpustakaan IAIN Langsa sudah memasuki kategori sangat baik, akan tetapi pihak pustakawan terus mengembangkan ide-ide baru sesuai kebutuhan-kebutuhan yang memang diperlukan oleh para pengunjung.
2. Pelayanan Ruang baca hendaknya dapat ditambahkan sebagai sebuah pelayanan, sehingga ruang baca disini tidak hanya terkesan sebagai sebuah ruangan, melainkan berisi sebuah kegiatan dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif terutama di ruang baca, sehingga dengan bertambahnya satu persatu pelayanan di perpustakaan IAIN Langsa, dapat meningkatkan mutu serta kualitas perpustakaan IAIN Langsa.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Wijaya. 2017. *Perilaku Organisasi*. Medan : LPPPI.
- Choiriyah. 2017. Judul “ *Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, JurnalPublis, Vol 1(2)*.”
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Intan Puspita. 2019. Judul “ *Persepsi Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Terhadap Pelayanan Perpustakaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam* “, Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Bengkulu.
- Irmawati Azis. 2014. judul “ *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN*”, Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jakarta.
- Mulyana. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta : Rosdakarya.
- Mutdjito. 1994. *Pembinaan Minat Baca*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Pawit M Yusuf. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.
- Qalyubi. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta :Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi Jilid I*. Jakarta : Indeks Gramedia.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2015. *Prosedur-Prosedur Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.