



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Kualitas Layanan

Dalam sebuah organisasi kualitas layanan sangat diperlukan dalam menciptakan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing. Kualitas berdasarkan persektif internal diartikan sebagai *zero defect* (“*doing it right the first time*” atau kesesuaian dengan persyaratan), sedangkan persektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *costumer delight* (Sachdev dan Verma, 2004) dikutip oleh (Tjiptono, 2011). Dalam konteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua kerangka definisional utama: *performance-based framework* (menetapkan *perceived performance*, tanpa referensi pembanding apapun, sebagai konsep *perceived quality*) dan *standard-based framework* (konseptualisasi *perceived quality relatif* atau komperatif, artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standar tertentu) Teas & De Carlo, dikutip oleh (Tjiptono, 2011).

Produktifitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Komponen ini menjadi dasar bagi konsumen dalam menilai kualitas jasa, tetapi arena adanya interaksi langsung antara konsumen produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan atau penanganan oleh perusahaan akan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap membandingkan harapan mereka atas suatu pelayanan dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka dapatkan atas pelayanan tersebut. Kualitas jasa dinilai berdasarkan dua hal berikut:

1. Kualitas Proses, yaitu dari cara penyampaian pelayanan.
2. Kualitas Teknik (*outcome*), yaitu kualitas hasil akhir pelayanan tersebut.

#### 2.2 Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi yang memiliki fungsi edukasi sebagai sumber belajar para civitas akademika. Menurut ketentuan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terbuka. Pada perpustakaan yang menganut sistem terbuka, pemustaka dapat langsung mengambil bahan perpustakaan yang diperlukannya dari rak.

Sebaliknya, pada perpustakaan yang menganut sistem tertutup koleksi tersimpan dalam ruang tertutup sehingga diperlukan bantuan petugas jika pemustaka hendak memanfaatkan bahan perpustakaan yang diminatinya.

Selain layanan-layanan tersebut, perpustakaan juga dapat menyediakan fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, antara lain mesin *fotocopy*, komputer, *scanner*, *printer* dan *loker*. Sudah menjadi tuntutan zaman bahwa perpustakaan didirikan tidak hanya sekedar untuk mengumpulkan, menyiapkan, dan meminjamkan buku-buku dan bahan-bahan lainnya kepada masyarakat yang dilayaninya, akan tetapi ia mempunyai tugas dalam pemberian pelayanan yang sifatnya lebih luas, dan lebih aktif lagi.

### 2.3 Perpustakaan Sebagai Unit Kerja

Perpustakaan merupakan suatu satuan kerja organisasi, badan atau lembaga. Satuan unit kerja tersebut dapat berdiri sendiri, tetapi dapat juga merupakan bagian dari organisasi di atasnya yang lebih besar. Perpustakaan yang berdiri sendiri, tapi dapat juga merupakan bagian dari organisasi di atasnya yang lebih besar. Perpustakaan yang berdiri seperti perpustakaan umum, Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan pada universitas, dan perpustakaan nasional. Sedangkan, perpustakaan yang merupakan bagian dari suatu organisasi yang lebih besar seperti perpustakaan khusus atau kedinasan yang bergabung dengan suatu lembaga yang mengoordinasikannya, dan perpustakaan sekolah yang bernaung di bawah lembaga pendidikan tersebut, (Suwarno, 2011).

Sebuah Perpustakaan sebagai salah satu unit kerja mempunyai unsur-unsur persyaratan sebagai berikut:

1. Adanya organisasi.
2. Dalam Surat Keputusan Pendiriannya, harus atau setidaknya tercantum secara jelas tugas, fungsi, wewenang, tanggung jawab, dan struktur organisasinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3. Surat keputusan itu merupakan landasan hukum konsideran, pertimbangan tentang pembentukan perpustakaan.

Menurut (Suwarno, 2009) dalam (Suwarno, 2011) semua itu dapat dipelajari latar belakang dan alasan pembentukan unit kerja perpustakaan, pedoman untuk menyusun kebutuhan, formasi jabatan dan petugas atau pengisian karyawan, pedoman pengadaan anggaran, serta ruang lingkup bidang kerjanya.

## 2.4 Kepuasan Pengguna

(Oxford Advanced Learner' Dictionary, 2000) mendeskripsikan kepuasan sebagai *"the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen"* the act of fulfilling a need desire and an acceptable way of dealing with complain, a debt, an injury, etc." Dalam (Tijiptono, 2011).

Engel, dkk. mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan dalam (Nurvia, 2015).

## 2.5 Teknologi Informasi

Menurut (Haag dan Keen, 1996) dalam (Simarmata, 2006) Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan proses informasi. Sedangkan menurut (Martin, 1999) dalam (Simarmata, 2006). Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Dari definisi kedua ahli tersebut terlihat bahwa teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi. Dengan kata lain, yang disebut teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi informasi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.5.1 Ruang Lingkup Teknologi Informasi

Secara garis besar, teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat keras menyangkut pada peralatan-peralatan yang bersifat fisik. Adapun perangkat-perangkat lunak terkait dengan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan tujuan instruksi-instruksi tersebut.

(Hagg dkk, 2000) dikutip oleh (Khadir, 2014) membagi teknologi menjadi enam kelompok, yaitu:

1. Teknologi Masukan (*Input Technology*).
2. Teknologi Keluaran (*Output Technology*).
3. Teknologi Perangkat Lunak (*Software Technology*).
4. Teknologi Penyimpanan (*Stronge Technology*).
5. Teknologi Telekomunikasi (*Telecommunication Technology*).
6. Mesin Pemroses (*Prosessing Machine*) atau lebih dikenal dengan istilah CPU.

Teknologi masukan adalah segala perangkat yang digunakan untuk menangkap data atau informasi dari sumber asalnya. Contoh teknologi ini antara lain *barcode scanner* dan *keyboard*. *Barcode scanner* merupakan contoh produk teknologi masukan yang biasa digunakan pada pasar swalayan untuk melakukan pemasukan data penjualan di kasa.

Supaya informasi bisa diterima oleh pemakai yang membutuhkan, informasi perlu disajikan dalam berbagai bentuk. Teknologi keluaran mempunyai andil yang besar dalam hal ini. Umumnya informasi disajikan dalam monitor. Namun, kadang pemakai menginginkan informasi yang tercetak dalam kertas (*hard copy*). Pada keadaan seperti ini, peranti printer berperan dalam menentukan kualitas cetakan. Dewasa ini terdapat berbagai peranti yang mendukung penyajian informasi, termasuk dalam suara.

Untuk menciptakan informasi diperlukan perangkat lunak atau seringkali disebut program. Program adalah sekumpulan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan perangkat keras komputer. Pengolahan kata (*word processor*)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut (O'connor dan Galvin, 1997) dalam (Khadir (2014), yang menyoroti penerapan teknologi untuk keperluan pemasaran, mengemukakan alasan-alasan penggunaan teknologi informasi sebagai berikut:

1. Teknologi informasi secara signifikan meningkatkan pilihan-pilihan yang tersedia bagi perusahaan dan memegang peranan penting dalam implementasi yang efektif terhadap setiap elemen strategi pemasaran.
2. Teknologi informasi mempengaruhi proses pengembangan strategi pemasaran karena teknologi informasi memberikan lebih banyak informasi kepada menejer melalui pemakaian sistem pengambilan keputusan.

## 2.6 Libqual+™

Dimensi kualitas layanan jasa yang telah dibahas umumnya bersumber dari konsep SERVQUAL. Konsep ini dikembangkan oleh parasuraman, (Zeithaml dan Berr, 1985) untuk sektor jasa berbayar atau untuk profit organization. Namun dengan berkembangnya waktu maka konsep ini mulai disesuaikan dengan kondisi perpustakaan sebagai organisasi nirlaba (*non-profit organization*).

Libqual+™ adalah seperangkat alat atau metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan (Achmad dkk, 2012). Libqual+™ bersumber dari konsep SERVQUAL yang dipakai untuk mengukur kualitas layanan atau jasa di sektor organisasi atau usaha berlabar, dan disesuaikan karena adanya variabel-variabel yang sangat penting untuk perpustakaan menurut (Thompson, 2011) dalam (Achmad dkk, 2012)

Libqual+™ merupakan suatu rangkaian alat (metode yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Nurkertamanda, 2009). Menurut (Rahayuningsih, 2015) metode Libqual+™ merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Dalam penelitian ini metode Libqual+™ akan digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka, yaitu dilihat dari tingkat persepsi (P) pemustaka, yaitu layanan yang diketahui dan dirasakan oleh





#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemustaka, dan tingkat harapan pemustaka, yaitu harapan minimum (HM) dan harapan ideal (HI) yang diinginkan pemustaka.

Tingkat kepuasan diukur menggunakan skor kesenjangan. Selisih antara skor persepsi dengan harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka yang disebut *Adequacy Gap* (AG) sedangkan selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka, yang disebut *Superiority Gap* (SG) menurut Garren dalam (Rahayuningsih, 2015).

Libqual+™ pada awalnya dikembangkan sebagai pilot proyek mandiri oleh anggota *Association Ressearch Libraries* (ARL) bekerja sama dengan Perpustakaan Universitas Texas A&M tahun 1999. Tahun berikutnya, proyek ini mendapat bantuan dari *US Departement of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education* (FIPSE), dalam (Achmad dkk, 2012).

Hasil dari proyek tersebut adalah instrumen Libqual+™ yang dipakai untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan pada evaluasi pemustaka. Instrumen atau dimensi tersebut adalah *Affect of Service*, *Library as Place*, *Personal control*, dan *Access to Information* (Roszkowski dkk, 2005) dalam (Achmad, 2012). Namun dalam perkembangannya, dimensi *Personal Control* dan *Access to Information* digabung menjadi satu yaitu *Information Control*, sehingga dimensi Libqual+™ hingga saat ini menjadi tiga dimensi. (Rahayuningsih, 2013) dalam penelitiannya menjabarkan dimensi dengan metode Libqual+™ versi yang terbaru, yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam pelayanan), *Information Control* (Kualitas Informasi dan akses informasi) dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan).

1. *Affect of Service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi:
  - a. *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan pustakawan atau petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan kepada layanan perpustakaan.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
  - c. *Responsiveness*, selalu siap atau tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu pengguna.
  - d. *Reability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepati secara tepat dan akurat.
2. *Information Control*, (Kualitas informasi dan Akses Informasi), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas, yang terdiri dari aspek:
- a. *Scope* (Cakupan informasi), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
  - b. *Convenience*, yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan.
  - c. *Easy of Navigation*, yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung jajaran rak koleksi.
  - d. *Timeliness*, adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses untuk mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keraturan susunan koleksi di rak.
  - e. *Equipment*, yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas *hotspot* untuk mengakses informasi.
  - f. *Self Reliance*, adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Library as Place* (Sarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek:
  - a. *Tangibles* (Bukti fisik), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik atau gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
  - b. *Utilitarian Space* (Ruang yang bermanfaat), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruangan tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi belajar.
  - c. *Refuge*, Perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.
  - d. *Symbol Term*, yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi civitas akademika.

Dari paparan mengenai dimensi dalam metode Libqual+™ menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* berkaitan dengan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka. Dimensi *Information Control* adalah kebutuhan pemustaka akan informasi dan ketersediaan sarana pencarian informasi. Dan dimensi *Library as Place* berkaitan dengan ketersediaan sarana prasarana serta lingkungan kerja yang nyaman untuk beraktivitas di perpustakaan, baik dalam belajar maupun penelitian secara mandiri maupun berkelompok.

Dalam (Fatmawati, 2013) Metode Libqual+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi merupakan tingkat layanan yang kenyataan diterima atau dialami pemustaka. Persepsi setiap pemustaka berbeda-beda, karena setiap pemustaka mempunyai perbedaan dalam menerima suatu objek rangsangan yang ditangkap oleh pancaindera sebatas pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki pemustaka tersebut.

Sementara harapan dalam konsep Libqual+™ dibagi menjadi harapan minimum dan harapan ideal. Harapan minimum, yaitu serendah-rendahnya tingkat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan minimum yang dapat diterima atau yang masih dapat ditolelir. Sementara harapan Ideal merupakan tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu, harapan ideal pemustaka tentu nilainya akan lebih besar daripada harapan minimum pemustaka.

Selanjutnya, menurut (Gatten, 2004) dalam (Fatmawati, 2013) disebutkan bahwa selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka yang disebut *Adequacy Gap* (AG). Sementara itu, selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka, yang disebut *Superiority Gap* (SG).

Jadi dalam menggunakan metode Libqual+™ untuk menilai kualitas layanan di perpustakaan, menggunakan Persamaan Rumus 2.1 dan Persamaan Rumus 2.2.

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)} \quad (2.1)$$

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Perceived ((P)} - \text{Desired (D)} \quad (2.2)$$

Pada rumus mengenai AG dan SG tersebut terdapat 3 istilah penting, yaitu:

1. *Adequacy Gap* (AG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*Perceived*) dikurangi harapan minimum = P–M. Jadi AG itu akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi>harapan minimum (P>HM).
2. *Superiority Gap* (SG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan ideal (*desired*) = P – I. Nilai SG akan negatif, yang berarti layanan dinilai baik karena masih “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi<harapan ideai (P<HI). *Zona tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi penelitian ini diuraikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti:	Fransisca Rahayuningsih
1	Judul Penelitian:	Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode Libqual+™.
	Hasil Penelitian:	Hasil analisis Analisis <i>Adequacy Gap</i> (AG) menunjukkan skor positif yaitu 0,67, yang berarti bahwa pemustaka “cukup puas” terhadap kualitas jasa yang disediakan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. Analisis <i>Superiority Gap</i> (SG) menunjukkan skor negatif yaitu -1,25, berarti pemustaka menilai kualitas jasa yang disediakan Perpustakaan Universitas Sanata Darma “baik” atau berada dalam batas toleransi atau <i>zone tolerance</i> . Artinya bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan idel ( <i>desired</i> ). Jika dilakukan analisis secara umum berdasarkan dimensi, dari skor AG dan SG terbukti dimensi <i>Affect of Service</i> sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. Sedangkan dimensi yang masih kurang memuaskan adalah <i>Library as Place</i> dan <i>Information Control</i>
2	Nama Peneliti:	Dessy Harisanty dan Siti Khodijah
	Judul Penelitian:	Penilaian Pengguna terhadap Kualitas Layanan (Libqual+™) di perpustakaan Perguruan tinggi Surabaya
	Hasil Penelitian:	Perbaikan kualitas Pelayanan pada dimensi <i>Affect of Service</i> perpustakaan UNAIR seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator yaitu keramahan pustakawan, keteangapan pustakawan, kecepatan pustakawan, kesediaan pustakawan membantu pengguna, ketepatan pustakawan kemampuan pustakawan memberikan informasi, kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan, penanganan masalah pengguna oleh pustakawan kecuali pada indikator kesediaan pustakawan membantu pengguna, sedangkan perpustakaan UNESA sebaliknya memperbaiki pada indikator ketersediaan pustakawan membantu pengguna da Perpustakaan ITS pada indikator kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan disebabkan nilai rata-rata penilaian pengguna terendah pada dimensi <i>Affect of Service</i> perpustakaan ITS pada nilai 3,75 Sedangkan Pada dimensi <i>Information Control</i> bahwa perpustakaan UNAIR seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator pengaksesan sumber elektronik melalui internet, <i>website</i> mewakili seluruh

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

		informasi perpustakaan, kesediaan sumber elektronik, penerapan otomatisasi untuk akses informasi, kemudahan akses perpustakaan, kecepatan akses informasi perpustakaan, ketiadaan hambatan akses informasi, ketersediaan hambatan akses informasi, ketersediaan komputer, keterawatan koleksi perpustakaan, kemudahan akses informasi secara mandiri kecuali pada indikator kesediaan bahan tercetak dan kemudian prosedur administrasi Pada perpustakaan UNESA sebaliknya memperbaiki pada indikator kesediaan bahan cetak dan perpustakaan ITS pada indikator kemudahan prosedur administrasi
3	Nama Peneliti	Denny Nurkertamanda dan Pandu Wirawan
	Judul Penelitian	Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan Dengan Menggunakan Metodologi Libqual+™ Dan <i>Quality Fuction Deployment</i>
	Hasil Penelitian	Hasil pengolahan inti Libqual+™ menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan perpustakaan tidak memenuhi atau melebihi harapan pengguna perpustakaan. Setelah diolah dan diurutkan berdasarkan <i>gap</i> yang paling besar, ternyata dimensi <i>Information Control</i> dan <i>Library as Place</i> terkamus ke <i>gap</i> terendah (nilainya negatif, artinya jatuh di bawah batas minimum pelayanan yang diinginkan pengguna) Kebanyakan pengguna Perpustakaan Universitas Diponegoro menghendaki perpustakaan yang nyaman untuk belajar. Nyaman disini berarti tenang, bersih, dan menarik. Pelayanan lain yang diinginkan pemustaka yaitu prosedur peminjaman buku yang mudah.

Sumber: Data Primer (2016)

## 2.8 *Senayan Library Management* versi 5 Meranti (SLiMS) 5 Meranti

*Senayan Library Management* versi 5 Meranti atau SLiMS 5 Meranti merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan pada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. SLiMS 5 Meranti diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan untuk membantu pemustaka melakukan kegiatan didalam perpustakaan seperti absensi, pencarian buku, dan mencari informasi-informasi terkait perpustakaan.

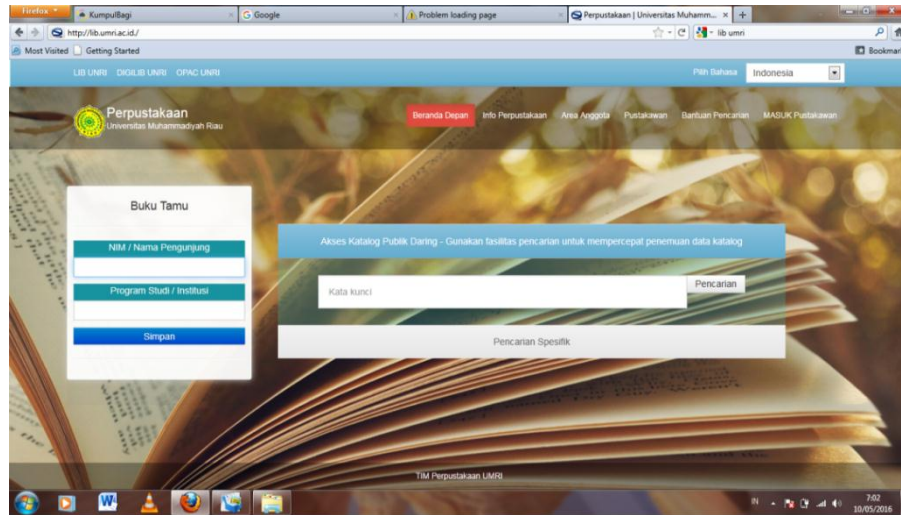
Sistem informasi *Senayan Library Management System* (SLiMS) yang digunakan sejak tahun 2009. Pada awalnya penggunaan sistem informasi perpustakaan dinamakan *Senayan Library Management System* versi *Stable 14*, setelah itu pada tahun 2014 SLiMS di-*upgrade* menjadi *Senayan Library*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Management System (SLiMS) 5 Meranti. Berikut merupakan fitur-fitur yang ditampilkan pada SLiMS 5 Meranti:

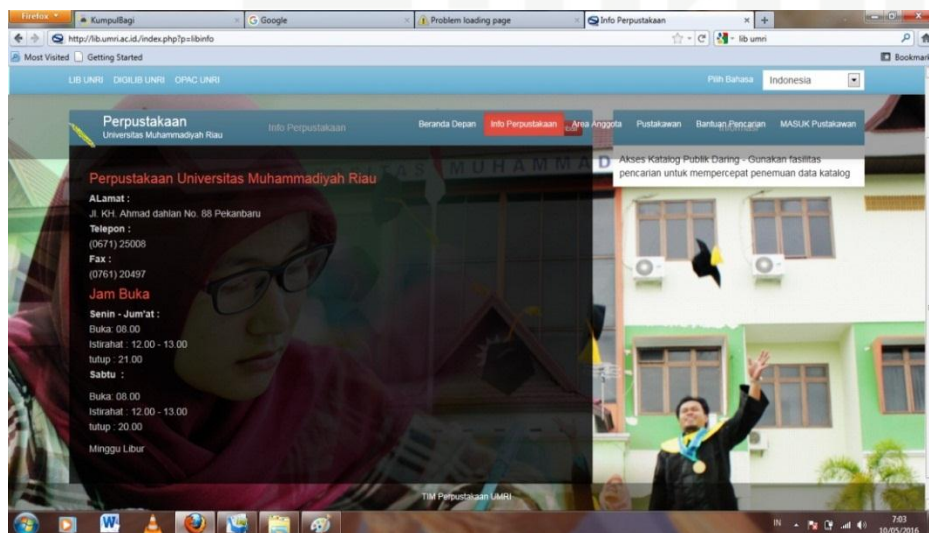
1. Halaman utama



Gambar 2.1 Menu Halaman Utama

Pada Gambar 2.1 Menu Halaman Utama, terdapat menu buku tamu atau absensi yang bisa diakses siapa saja yang menggunakan SLiMS 5 Meranti ini. Kemudian terdapat menu pencarian buku yang berfungsi untuk mencari buku pada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.

2. Menu Info Perpustakaan



Gambar 2.2 Menu Info Pustakawan

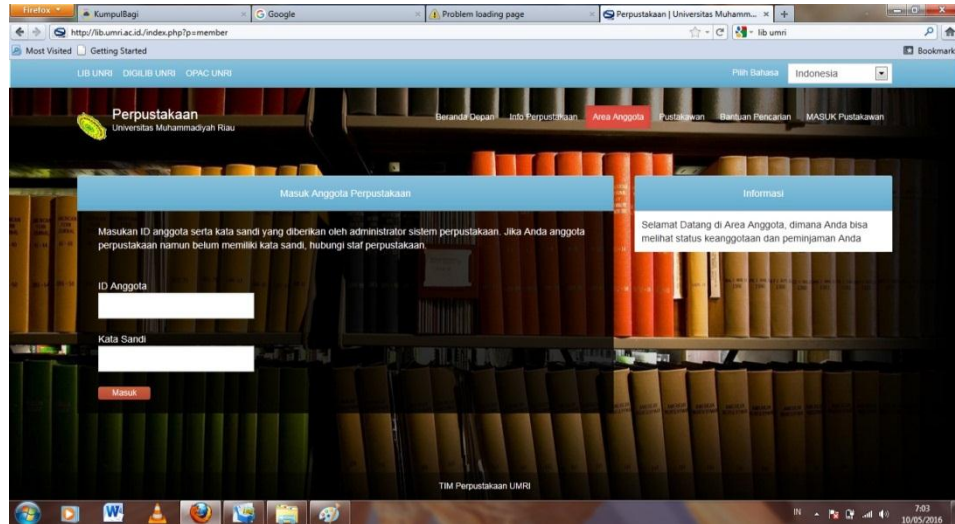


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada Gambar 2.2 Menu Info Perpustakaan memuat informasi mengenai jadwal Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.

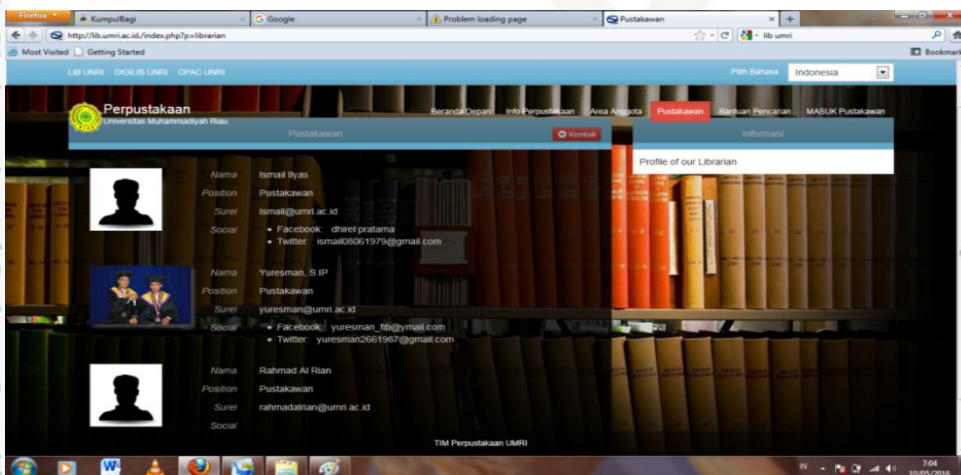
### 3. Menu Area Anggota



Gambar 2.3 Menu Area Anggota

Pada Gambar 2.3 Menu Area Anggota ini hanya anggota perpustakaan terdaftar yang bisa mengakses menu ini. Pada menu area anggota ini anggota harus memasukan ID Anggota dan *Password* agar bisa masuk kedalam hak akses menu. Pada menu area anggota ini anggota perpustakaan bisa melihat *history* buku apa saja yang telah anggota pinjam dan *dealine* buku yang sedang dipinjam anggota perpustakaan.

### 4. Menu Pustakawan.



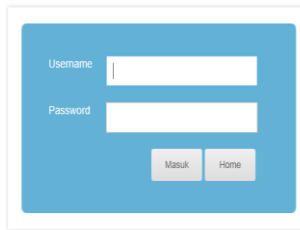
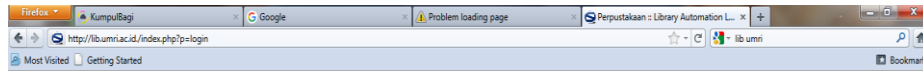
Gambar 2.4 Menu Pustakawan

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada Gambar 2.4 Menu Pustakawan ini menampilkan informasi terkait pustakawan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.

## 5. Menu Masuk Pustakawan



Gambar 2.5 Menu Masuk Pustakawan

Pada Gambar 2.5 Menu Masuk Pustakawan dan hanya Pustawan yang memiliki hak akses untuk *login* ke menu tersebut. Menu ini berfungsi sebagai *control* daripada SLiMS 5 Meranti. Pustakawan mengolah, menambah, mengedit, menghapus data melalui menu tersebut.

## 2.9 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012). Kriteria dalam pengujian hipotesis validitas dalam penelitian adalah:

1. Kuesioner dikatakan valid apabila  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ .
2. Kuesioner dinyatakan tidak valid apabila  $r\text{-hitung} \leq r\text{-tabel}$ .

Uji Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel. Atau dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

suatu alat ukur didalam mengukur gejala yang sama. Indikator pengukuran reliabilitas yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut:

Jika  $\alpha$  atau  $r$  hitung

- |                    |                            |
|--------------------|----------------------------|
| 1. 0,8-1,0         | = Reliabilitas baik        |
| 2. 0,6-0,799       | = Reliabilitas diterima    |
| 3. kurang dari 0,6 | = Reliabilitas kurang baik |

### 2.10 SPSS 20 (*Statistical Product and Service Solutions*)

SPSS 20 merupakan sebuah program aplikasi untuk pengolahan data statistik. SPSS 20 memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoprasianya (Sugianto, 2012). Fitur-fitur yang terdapat pada SPSS 20 yaitu dalam (Sugianto, 2012):

1. *Title Bar*, menampilkan nama aplikasi dan nama *file* yang aktif. Bagian kiri terdapat *control* menu standar aplikasi *Windows*.
2. *Menubar*, terdiri atas *pull-down* menu yang berisi sub-sub menu SPSS. Untuk mengakses menu bar, arahkan *pointer* ke menu yang diinginkan lalu klik perintah di dalam menu tersebut.
3. *Area Kerja*, adalah area kosong yang berupa sel-sel dan berfungsi untuk memasukkan data.
4. *Status Bar*, status bar aplikasi SPSS 20 terdiri atas dua tab pada bagian bawah *interface*, yaitu *data view* dan variabel *view*.

### 2.11 Populasi dan Sampel

Populasi berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk diteliti (Cooper, 2003) dalam (Sudaryono, 2015). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya (Kurniawan, 2012)



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam (Sudaryono, 2015). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Tujuan utama penyampelan adalah untuk memperoleh informasi tentang populasi.

### 2.11.1 Jenis-Jenis Populasi

Jenis-jenis populasi dalam (Suryani, 2009), yaitu:

a. Populasi Terbatas (*Finite Population*)

Populasi terbatas atau terukur merupakan populasi yang dapat dihitung jumlahnya, Namun terkadang populasi terbatas sangat besar, sehingga dapat diperlukan sebagai populasi tak terbatas, untuk kesimpulan statistik (generalisasi). Asumsi populasi tak terbatas atau terbatas adalah penting dalam sebuah penelitian. Misalnya, sebuah survei yang dilakukan secara acak orang yang sama bisa disurvei dua kali, dan kemungkinan kejadian ini dapat berkurang dengan meningkatnya populasi.

b. Populasi tidak terbatas (*Infinite Population*)

Populasi tidak terbatas (tidak terhingga) adalah populasi yang tidak memungkinkan untuk peneliti menghitung jumlah populasi secara keseluruhan Populasi seperti ini disebut tak terbatas atau tak terhingga.

c. Populasi Sasaran (Target)

Populasi sasaran merupakan populasi yang memiliki karakteristik khusus sesuai dengan tujuan dari penelitian itu sendiri.

### 2.11.2 Teknik *Sampling*

Secara umum teknik *sampling* dibagi menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* dan *Non-Probability Sampling*. Pada *Probability Sampling* setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel, sedangkan pada *Non-Probability Sampling* seluruh anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk ditetapkan sebagai sample penelitian.


**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**a. Probability Sampling**

Metode *probability* termasuk di dalamnya sampel acak sederhana (*simple random sampling*), sampling sistematis (*systematical sampling*), sampling bertingkat (*stratified sampling*), *cluster sampling* (*one-step* atau *multi-step*), dan sampel area (*area sampling*).

**b. Non-probability Sampling**

Teknik yang termasuk ke dalam *non-probability* ini antara lain, *sampling kuota*, *sampling insidental*, *sampling purposive*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*.

Dalam penelitian ini menggunakan *random sampling*, dalam teknik ini setiap mahasiswa memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk dijadikan subjek penelitian. Jika populasi penelitian sangat besar atau banyak, peluang acak pertama-tama diberikan pada sejumlah kelompok.

## 2.12 Metode Deskriptif Kuantitatif

Metode deskriptif kuantitatif bersifat sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

## 2.13 Profil Universitas Muhammadiyah Riau

Adapun visi dan misi Perpustakaan Muhammadiyah Riau adalah sebagai berikut:

### 2.13.1 Visi

Sesuai dengan visi dan misi Universitas Muhammadiyah Riau, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau memiliki visi yakni: menjadi perpustakaan yang unggul dengan fasilitas yang lengkap, modern dan mampu



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan pelayanan terbaik kepada pemakainya dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

### 2.13.3 Misi

Adapun misi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau adalah:

1. Menyediakan semua bentuk informasi yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Riau.
2. Mengelola informasi agar bisa diakses oleh pengguna dengan mudah, cepat dan tepat.
3. Memberikan fasilitas yang memadai kepada pemakai agar dapat mewujudkan fungsi perpustakaan sebagai sarana bantu proses belajar mengajar dan penelitian.
4. Menyebarkan informasi secara efektif dan efisien.

### 2.13.4 Tujuan

Untuk mengimplementasikan setiap misi yang telah terurai di atas Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau memiliki tujuan-tujuan sebagai berikut:

1. Mendukung kurikulum Universitas Muhammadiyah Riau dengan melakukan pendekatan pada staf akademik untuk menyediakan berbagai sumber informasi yang terbaru dan berorientasi pada selera dan kebutuhan pemakai dengan diperhitungkan dari segi kualitas dan kuantitasnya sehingga program yang dilaksanakan dapat berlangsung dengan efektif.
2. Menjalin kerjasama dengan ruang baca fakultas dalam berbagi sumber-sumber informasi untuk memperkuat koleksi sumber-sumber informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.
3. Mengefisienkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.
4. Mengembangkan dan berpartisipasi secara aktif dalam jaringan kerjasama dengan perpustakaan Universitas lain, lembaga dan pusat dokumentasi





#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sesuai dengan Universitas Muhammadiyah Riau baik yang berada di lokal, nasional maupun internasional.

### 2.13.5 Fungsi Perpustakaan UMRI

Fungsi perpustakaan UMRI adalah sebagai berikut:

1. Sebagai Pusat layanan dan sumber informasi untuk program pendidikan dan pengajaran.
2. Sebagai Pusat layanan informasi dan sumber informasi untuk program penelitian.
3. Sebagai Pusat layanan informasi dan sumber informasi untuk program pengabdian pada masyarakat.
4. Sebagai Pusat rekreasi bagi civitas akademika perguruan tinggi.

### 2.13.6 Kebijakan Strategis

Kebijakan strategis yang dituangkan di bawah ini merupakan pedoman kerja, dalam upaya mengarahkan dan mengawasi perilaku Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau dalam melaksanakan tugas pokok, misi serta mampu menjawab tantangan yang timbul dewasa ini kebijakan strategis Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau akan menunjang pelaksanaan kebijakan strategi Universitas Muhammadiyah Riau, oleh karena itu kebijakan Universitas Muhammadiyah Riau merupakan acuan operasional dalam melaksanakan tugas-tugas pokok Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau, adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan manajemen Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau agar mampu memecahkan segala permasalahan dan dapat menjawab tantangan-tantangan yang menjadikan harapan pemakai perpustakaan untuk menumbuhkan profesionalisme dan budaya ilmiah mereka.
2. Meningkatkan mutu layanan informasi sesuai dengan perkembangan dan tuntutan para staf pengajar, peneliti, pengabdian kepada masyarakat dan mahasiswa pada umumnya.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Berpartisipasi dalam mengembangkan arah baru kebijakan Universitas Muhammadiyah Riau dengan mengadaptasikan pendekatan pola pikir akademik sehingga mampu mengadakan atau memenuhi kebutuhan pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan mengalihkannya ke dalam bentuk isi koleksi pustaka dan informasi ilmiah yang menjadi tuntutan pemakai.
4. Menyempurnakan pengembangan dan pemanfaatan fasilitas peralatan dan teknologi tinggi (teknologi informasi), untuk memperoleh koleksi dan informasi yang sangat bermanfaat bagi kepentingan sistem informasi manajemen (SIM) dan kapabilitas manajemen para pengambil keputusan dan pengelola kebijakan khususnya dan sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Riau pada umumnya.
5. Meningkatkan dan mengembangkan mutu staf perpustakaan agar dapat mendorong kelancaran pelaksanaan program-program perpustakaan yang sekaligus memacu pelaksanaan program-program Universitas Muhammadiyah Riau pada umumnya.
6. Mengembangkan kerjasama dengan berbagai pihak baik secara *internal* maupun *eksternal* untuk memperkaya pengalaman, memperluas orientasi dan wawasan serta mengenal tuntutan dan tantangan baru dalam globalisasi informasi secara nasional maupun internasional.

#### 2.13.7 Program Kegiatan

Bertitik tolak pada pengembangan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau, maka dikembangkan prioritas program utama yaitu peningkatan dan relevansi dan kualitas. Selanjutnya berpijak dari prioritas program utama ini dikembangkan menjadi program-program dan kegiatan-kegiatan yang akan dioperasikan secara mendetail agar memudahkan arah pelaksanaannya. Untuk memberikan gambaran umum mengenai program dan kegiatan yang direncanakan oleh Perpustakaan sebagai perluasan dari program utama tersebut, dapat dirinci sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**1. Program pengadaan dan pengembangan koleksi pustaka, yang melahirkan 15 (lima belas) kegiatan yaitu:**

- a. Pembelian buku-buku teks dan referensi.
- b. Pembelian jurnal ilmiah dalam dan luar negeri sesuai dengan program studi di Universitas Muhammadiyah Riau.
- c. Sumbangan buku dan majalah, jurnal ilmiah ke pihak luar
- d. Pembuatan dan penyebaran berita tambahan koleksi pustaka kepada para pimpinan Universitas, fakultas, dosen, dan lembaga-lembaga yang terkait.
- e. Pembuatan penerbitan indeks artikel ilmiah untuk semua bidang studi.
- f. Pembuatan penerbitan kliping artikel ilmiah untuk semua bidang studi.
- g. Pembuatan brosur tentang perpustakaan.
- h. Koleksi perpustakaan berbentuk karya tulis, karya cetak dan karya rekam terdiri atas fiksi dan nonfiksi.
- i. Koleksi nonfiksi terdiri atas buku wajib mata kuliah, bacaan umum, referensi, terbitan berkala, muatan lokal, laporan penelitian dan literatur kelabu.
- j. Jumlah buku wajib dihitung menggunakan rumus, 1 program studi  $\times$  (144 sks dibagi 2 sks permata kuliah)  $\times$  2 judul permata kuliah = 144 judul buku wajib perprogram studi.
- k. Judul buku pengembangan =  $2x$  buku wajib.
- l. Jurnal ilmiah minimal 1 judul (berlangganan atau menerima secara rutin) perprogram studi.
- m. Majalah ilmiah populer minimal 1 judul (berlangganan atau menerima secara rutin) perprogram studi.
- n. Muatan lokal yang terdiri dari hasil karya ilmiah civitas akademika (skripsi, tesis, disertasi, makalah seminar, simposium, konferensi, laporan penelitian, laporan pengabdian masyarakat, laporan lain-



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lain, pidato pengukuhan, artikel yang dipublikasi di media massa, publikasi internal kampus, majalah atau bulletin kampus).

o. Penambahan koleksi 1% dari total koleksi (judul) yang sudah ada atau 1 judul untuk 1 mata kuliah dipilih yang lebih besar.

**2. Peningkatan kualitas jasa layanan perpustakaan, yang melahirkan 5 (lima) kegiatan yaitu:**

- a. Melakukan promosi perpustakaan.
- b. Melakukan orientasi perpustakaan bagi mahasiswa baru.
- c. Kerjasama pemanfaatan koleksi pustaka dengan perpustakaan perguruan tinggi lain.
- d. Pendidikan pemakai perpustakaan bagi pengguna perpustakaan.
- e. Pendidikan pemakai perpustakaan bagi tenaga pengelola perpustakaan.

**3. Pengadaan dan pengembangan sistem informasi manajemen (SIM) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau, yang melahirkan 4 (empat) kegiatan yaitu:**

- a. Komputerisasi otomatisasi sistem layanan perpustakaan.
- b. Pengadaan dan pengembangan jaringan informasi ilmiah dengan berbagai Universitas dan instansi lain di luar Universitas Muhammadiyah Riau.
- c. Kerjasama pengadaan jaringan informasi ilmiah dan iptek dengan fakultas dan lembaga di lingkungan Universitas Muhammadiyah Riau.
- d. Penelusuran informasi melalui Warung Internet Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.

**4. Pengembangan kemampuan dan professional tenaga pengelola perpustakaan, yang melahirkan 5 (lima) kegiatan yaitu:**

- a. Mengikutsertakan pendidikan S2 bidang ilmu perpustakaan.
- b. Mengikutsertakan seminar, lokakarya, dan diskusi-diskusi sesuai dengan profesinya di dalam dan di luar negeri.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Mengikutsertakan penataran, pencangkokan profesi pada instansi di dalam dan di luar negeri dalam bidang perpustakaan dan bidang studi lain.
- d. Memberikan kesempatan mengikuti pendidikan formal di luar jam dinas.
- e. Mengikutsertakan kegiatan magang keahlian di bidang administrasi pada instansi lain di dalam dan luar negeri.

**5. Penataan dan pengembangan struktur organisasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau, yang melahirkan 3 (tiga) kegiatan yaitu:**

- a. Penataan struktur organisasi perpustakaan dan deskripsi atau uraian tugas pokok pekerjaan.
- b. Pembuatan dan pengembangan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan atas program-program perpustakaan.
- c. Pengadaan dan pengembangan tenaga perpustakaan (pustakawan dan administratif).

**6. Pengadaan, penataan, dan pengembangan fasilitas serta peralatan perpustakaan, yang melahirkan 6 (enam) kegiatan yaitu:**

- a. Pengadaan komputer untuk sistem otomasi perpustakaan.
- b. Pengadaan komputer untuk layanan internet perpustakaan.
- c. Pengadaan standar buku.
- d. Pengadaan rak buku teks, rak buku referensi, dan rak majalah.
- e. Ruang perpustakaan meliputi: area koleksi 45%, area pemustaka 25%, area kerja 10% dan area lain seperti toilet, ruang tamu, seminar atau teater, lobi, mushola 20%.
- f. Luas Ruangan, luas ruangan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau yaitu pada Tabel 2.2.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2 Luas Ruangan Perpustakaan

Jumlah Mahasiswa	Luas Ruang (M <sup>2</sup> )
>1000	200
1.000-2500	500
2.501-5000	1000
5001-7500	1500
7501-10000	2000
10001-20000	4000

(Sumber: Perpustakaan Muhammadiyah Riau)

### 2.13.8 Kegiatan Sehari-Hari

Kegiatan sehari-hari di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau dapat dikelompokkan dalam bagian-bagian sebagai berikut:

#### 1. Program pembinaan koleksi, kegiatan pada bidang ini meliputi:

- a. Melaksanakan kegiatan akuisisi atau pengadaan koleksi pustaka.
- b. Melaksanakan kegiatan pengolahan koleksi pustaka.
- c. Pelestarian koleksi pustaka, penyampulan, penjilidan, dan lain sebagainya.

#### 2. Program layanan pemakai, kegiatan pada bidang ini meliputi:

- a. Layanan referensi dan informasi.
- b. Layanan sirkulasi.
- c. Layanan khusus.
- d. Layanan rujukan ke perpustakaan lain.

### 2.13.9 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau

- a. Rektor : Dr. H. Mubarak, M.Si
- b. Kepala Perpustakaan : Melly Novalia, S.Kom, M.Pd
- c. Pustakawan : Yuresman, S.I.P
- d. Staf Perpustakaan : Ismail Ilyas

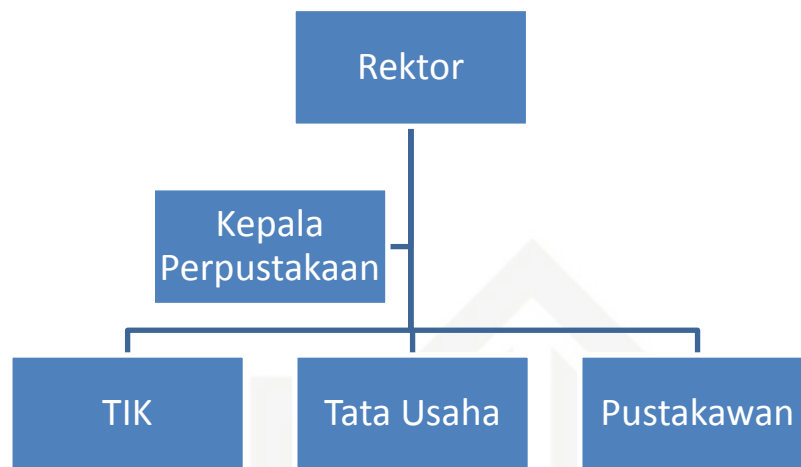
Bagan struktur organisasi digambarkan pada Gambar 2.6.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Rancangan Pengembangan Instruktur



Gambar 2.6 Rancangan Pengembangan Infrastruktur  
 Sumber: Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau (2016)

- a. Perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang pustakawan.
- b. Untuk 500 mahasiswa pertama: 1 orang pustakawan dan 1 orang staf
- c. Untuk setiap tambahan 2000 mahasiswa—ditambah 1 orang pustakawan.
- d. Perpustakaan memberikan kesempatan untuk pengembangan sumber daya manusianya melalui pendidikan formal kepustakawan.

#### 2.13.10 Pelayanan Perpustakaan

- a. Peminjam wajib menjadi anggota dan datang sendiri.
- b. Pelayanan peminjaman dibuka sesuai jam buka pelayanan.
- c. Mahasiswa hanya diperkenankan meminjam buku maksimal 3 eksemplar untuk 3 judul buku, untuk waktu 14 hari.
- d. Karyawan diperkenankan meminjam maksimal 5 eksemplar/5 judul buku, untuk waktu 30 hari.
- e. Dosen diperkenankan meminjam maksimal 5 eksemplar/5 judul buku, untuk waktu 90 hari.
- f. Kelengkapan isi buku yang dipinjam harus diperiksa oleh petugas.