

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
MENURUT PERSEPSI MAHASISWA
JURUSAN KEPENDIDIKAN
ISLAM**



Oleh

S O P I A N

NIM. 10613003274

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1432 H/2011 M**

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
MENURUT PERSEPSI MAHASISWA
JURUSAN KEPENDIDIKAN
ISLAM**

Skripsi

Diajukan untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Pendidikan Islam

(S.Pd.I.)



Oleh

S O P I A N

NIM. 10613003274

**JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1432 H/2011 M**

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	7
C. Permasalahan.....	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Konsep Teoritis	11
B. Penelitian yang Relevan.....	23
C. Konsep Operasional	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	26
B. Subjek dan Objek Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	30
B. Penyajian Data	41
C. Analisis Data	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

ABSTRAK

SOPIAN (2010) : Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Menurut Persepsi Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menurut persepsi mahasiswa jurusan kependidikan islam. Penelitian ini menggunakan lima aspek kualitas pelayanan yaitu keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud.

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan kependidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan perpustakaan. Populasi dari penelitian ini adalah sebagian mahasiswa jurusan kependidikan islam berjumlah 400 orang, Dari populasi tersebut diambil sampel 40.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan suatu subyek penelitian, serta menggunakan kategori berjenjang untuk mengelompokkan tingkat persepsi responden dengan Skala Likert.

Teknik pengumpulan data penulis menggunakan angket yang merupakan suatu bentuk penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang yang pokok. Dalam pengumpulan data ini menggunakan angket yakni pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah daftar pertanyaan kepada Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai responden silang.

Analisa pada aspek kehandalan, keyakinan, empati, berwujud dan koresponden secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Perpustakaan Al-jami'ah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menurut persepsi mahasiswa jurusan Kependidikan Islam berada pada tingkat "Cukup Baik" (Positif).

ABSTRACT

Sopian (2011): Quality Library Service State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau According to the Department of Education Student Perceptions of Islamic.

This study aims to identify and describe the quality of library services of the State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau according to student perceptions of Islamic education. This study used five aspects of service quality are reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Subjects in this study are all students of Islamic education department the State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau. While the objects in this study were students' perceptions about the quality of library services. Dar population research is part of Islamic education majors numbered 400 people, was taken from a population sample of 40. This research is descriptive of the data collection to provide a description or affirmation of a concept or phenomenon, also answered questions relating to a research subject, and uses a tiered categories for classifying the level of perception of respondents with a Likert Scale.

Data collection techniques authors use a questionnaire which is a form of research that takes samples from a population and using a questionnaire as a data collection tool that is fundamental. In this data collection using the questionnaire data collection by providing a list of questions to the Department of Student Islamic Education and Teacher Training Faculty Tarbiyah State Islamic University of Sultan Sharif Riau as cross-respondents.

Analysis on the aspects of reliability, confidence, empathy, tangible and respondents as a whole shows that the quality of service at the Library of Al-jama'ah State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau according to perceptions of Islamic Education majors are at the level of "Good Enough" (Positive).

المخلص

سلطان قاسم شريف جامعة مكتبة الإسلامية الدولية خدمة جودة : (٢٠١١) صوفيان للإسلام تصورات من للطلاب والتعليم التربية رياو فقا للوزارة

الجامعة مكتبة الخدمات نوعية ووصف تحديد إلى الدراسة هذه تهدف تستخدم الإسلامية التربية طالب لتصورات ووفقا الشريف رياو سلطان قاسم دولة الإسلامية والتعاطف وضمان ، والاستجابة ، والاعتمادية الخدمة جودة من جوانب خمسة الدراسة هذه وملموسة

والدولة الإسلامية التربية قسم طلاب جميع الدراسة هذه في المواضيع تصورات الدراسة هذه في الكائنات بينما . رياو سلطان قاسم شريف جامعة من الإسلامية من جزء هي السكانية البحوث دار التقطت لقد . المكتبة خدمات جودة حول الطلاب . ٤٠٠ السكان من عينة من ، شخص ٤٠٠ المرقمة الإسلامية التربية التخصصات أيضا أجاب ، ظاهرة أو لمفهوم تأكيدا أو وصفا لتوفير البيانات لجمع وصفي هو البحث هذا من الإدراك مستوى لتصنيف مستويات فئات ويستخدم ، البحث بموضوع المتعلقة المسائل ليكرت مقياس مع المجيبين

أشكال من شكل هو الذي الاستبيان استخدام الكتاب من البيانات جمع تقنيات يتم التي البيانات لجمع أداة بوصفها استبيان وباستخدام السكان من عينات تأخذ التي البحوث من قائمة توفير خلال من البيانات لجمع استبيان باستخدام البيانات جمع هذا في . الأساسية الدولة طريبه المعلمين تدريب كلية الإسلامية والطلاب والتعليم التربية وزارة إلى الأسئلة المتبادل المجيبين كما رياو الشريف السلطان جامعة الإسلامية أظهرت كما والمشاركين وملموسة ، والتعاطف والثقة الموثوقية من الجوانب على التحليل رياو سلطان قاسم دولة الإسلامية الجامعة الجماعة آل مكتبة في الخدمة نوعية أن كلها "الكفاية فيه بما جيدة" مستوى وعلى الإسلامية التربية تخصص لتصورات ووفقا الشريف (إيجابية)

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PENGHARGAAN	iii
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	8
C. Permasalahan.....	9
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Konsep Teoretis	12
B. Penelitian yang Relevan.....	29
C. Konsep Operasional	31
D. Asumsi dan Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Subyek dan Obyek Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38
B. Penyajian Data	46
C. Analisa Data	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Pendidikan merupakan salah satu sektor pembangunan yang sangat penting bagi kemajuan Negara dan bangsa. Pendidikan tidak hanya tanggung jawab guru, orang tua, dan masyarakat saja, tetapi juga merupakan tanggung jawab pemerintah. Dengan adanya kerja sama yang baik antara guru, orang tua, dan pemerintah diharapkan sekolah dapat meningkatkan fungsinya dengan baik. Secara formal, anak dapat meningkatkan pengetahuannya melalui sekolah ketingkat yang lebih tinggi dengan pembentukan kepribadian dan keterampilan yang dapat mengarahkan seorang pada tingkat perkembangan dengan jenjang yang didudukinya.

Dalam proses pendidikan, aktifitas belajar merupakan kegiatan inti dengan arti bahwa pendidikan itu sendiri merupakan bantuan yang dihasilkan melalui kegiatan belajar. Menurut Oemar Hamalik "belajar adalah suatu proses perubahan pada diri seseorang sebagai hasil pengalamannya sendiri dengan lingkungannya".¹ Hal ini menunjukkan bahwa, dengan belajar kualitas kemampuan seseorang akan meningkat yang akhirnya akan berdampak pada hasil belajar.

Belajar adalah suatu proses yang menyebabkan terjadinya perubahan diri pada seseorang yang belajar, perubahan sebagai hasil dari proses belajar

¹ Oemar Hamalik. *Proses Belajar Mengajar*. Jakarta : Bumi Aksara. 2007. hlm. 28

dan dapat ditunjukkan dalam berbagai bentuk seperti perubahan tingkah laku, pengetahuan, sikap dan keterampilan. Dengan belajar tidak tahu menjadi tahu, dari tidak paham menjadi paham, dan sikap tingkah laku yang kurang baik menjadi baik.

Agar proses pembelajaran berjalan dengan baik seorang guru selain menguasai materi juga dituntut untuk menguasai strategi yang dapat mengaktifkan siswa dalam proses pembelajaran. Apabila guru dapat menciptakan suasana menyebabkan siswa termotivasi aktif dalam belajar, maka memungkinkan terjadinya peningkatan hasil belajar siswa. Nasution menyatakan " agar memperoleh hasil belajar yang memuaskan, seorang guru hendaknya mengupayakan supaya siswa dapat aktif dalam proses belajar, dimana seorang guru diharapkan sebagai fasilitator dan motivator bagi siswa yang mampu memilih strategi yang dapat mengaktifkan siswa".² Oleh karena itu guru perlu menggunakan metode yang tepat dan bervariasi, karena metode yang tepat dan bervariasi dapat memotivasi siswa dalam belajar. Sebagai mana yang di ungkapkan oleh Djamarah bahwa:

Penggunaan metode yang tepat dan bervariasi akan dapat memotivasi siswa dalam kegiatan pembelajaran. Oleh karena itu, guru harus menyesuaikan penggunaan metode dengan kondisi dan suasana kelas serta mengadakan variasi-variasi pembelajaran sehingga suasana pembelajaran tidak membosankan siswa tetapi lebih meningkatkan motivasi siswa dalam belajar.³

Dalam hadits juga dikatakan ketika nabi mengajar dan mendidik para sahabat juga menggunakan bermacam-macam metode. Sebagaimana sabdanya:

² Nasution, *Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta, hlm. 115

³ Djamarah, *Strategi Belajar Mengajar*, Bandung, 2002. hlm. 79

عن ابن مسعود قال كان النبي صلى الله عليه وسلم يتخو لهم
بالموعظة والعلم كي لا ينفروا . (رواه البخاري)

Artinya: dari Ibnu Mas'ud bahwa Rasulullah SAW (Nabi Muhammad) tentang memberi sela-sela waktu (yakni tidak setiap hari) dalam memberikan nasehat atau pelajaran kepada kami untuk menghilangkan kebosanan kepada kami. (R.A. Bukhari)⁴

Dalam hadits ini jelaslah bahwa ketika nabi menyampaikan pelajaran kepada sahabat Nabi juga menggunakan metode yang bervariasi agar tidak terjadi kebosanan terhadap sahabat tersebut.

Dari pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa penggunaan metode yang bervariasi dapat memotivasi siswa dalam proses pembelajaran, sehingga siswa akan senang belajar apabila mereka telah termotivasi. Mc Donald dalam Oemar Hamalik merumuskan bahwa motivasi adalah suatu perubahan energi dalam diri (pribadi) seseorang dengan ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan.⁵ Dalam proses pembelajaran guru mempunyai peran yang sangat penting, karena berhasil tidaknya pembelajaran tersebut tergantung kepada guru. Sebagaimana pendapat Oemar Hamalik bahwa " guru bertanggung jawab melaksanakan sistem agar berhasil dengan baik. Keberhasilan itu tergantung kepada upaya guru membangkitkan motivasi belajar siswa".⁶ Oleh karena itu guru ditekankan untuk meningkatkan motivasi siswa dalam belajar agar proses pembelajaran bisa berjalan dengan lancar dan

⁴ M. Nashiruddin Al-Al Bani, *Ringkasan Shahih Bukhari*, Jakarta, Gema Insani, 2003, hlm.

⁵ Oemar Hamalik, *Kurikulum Dan Pembelajaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005, hlm. 106

⁶ *Ibid.* hlm. 108

tercapai tujuan dari pembelajaran itu sendiri. Hal ini bisa dilakukan dengan menggunakan strategi pembelajaran yang bervariasi.

Strategi atau metode adalah salah satu alat untuk mencapai tujuan. Dengan memanfaatkan metode atau strategi secara akurat, guru akan mampu mencapai tujuan pengajaran. Seorang guru pasti selalu mengharapkan siswanya dapat mencapai hasil belajar yang baik. Untuk mencapai hasil belajar yang baik tentu tidaklah mudah, guru sebagai pengelola proses pembelajaran harus merancang pembelajaran yang tepat dan sesuai dengan materi yang disampaikan sehingga penyaluran ilmu pengetahuan dapat berjalan dengan baik. Kemampuan siswa dalam menerima pelajaran tentu tidak sama. Di antara mereka ada yang memiliki intelegensi yang tinggi dan adapula yang memiliki intelegensi yang rendah. Sehingga dengan keberagaman kemampuan siswa ini dalam menerima pelajaran, mengakibatkan pelajaran yang diberikan tidak seluruhnya siswa dapat menerima dengan baik dan ini berdampak pada hasil belajar siswa.

Metode diskusi adalah cara penyajian pelajaran, dimana siswa-siswi dihadapkan kepada suatu masalah yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan yang bersifat problematis untuk dibahas dan dipecahkan bersama⁷. Oleh sebab itu tidak ada satupun kegiatan belajar mengajar yang tidak menggunakan metode pengajaran. Dalam penggunaan metode terkadang guru harus menyesuaikan dengan kondisi dan suasana kelas. Jumlah anak didik ikut mempengaruhi penggunaan metode. Tujuan instruksional adalah

⁷ Syaiful Bahri Djamarah & Aswan Zain, *Strategi Belajar Mengajar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, Hlm. 99

pedoman yang mutlak dalam pemilihan metode. Dalam perumusan tujuan, guru perlu merumuskan dengan jelas dan tepat sehingga mudah diukur. Dengan begitu mudalah bagi guru menentukan metode yang bagaimana yang di pilih guna menunjang pencapaian tujuan yang di rumuskan.

Ketetapan seorang guru dalam metode pengajaran yang efektif dalam suatu pembelajaran akan dapat menghasilkan pembelajaran yang efektif yaitu tercaainya tujuan pembelajaran yang di inginkan.sebaliknya ketidak tetapan guru dalam memilih metode pengajaran yang efektif dalam suatu pembelajaran, maka akan dapat menimbulkan kegagalan dalam mencapai pembelajaran yang efektif yaitu tidak tercapainya tujuan pembelajarn yang di inginkan⁸.

Keberhasilan seorang guru dalam menyampaikan suatu materi pelajaran, tidak hanya di pengaruhi oleh kemampuannya dalam menguasai materi yang akan di sampaikan. Akan tetapi ada faktor-faktor lain yang harus dikuasainya sahingga ia mampu menyampaikan materi secara profesional dan efektif. Menurut Zakiah Drajat pada dasarnya ada tiga kompetensi yang harus dimiliki oleh guru yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi penguasaan atas bahan, dan kompetensi dalam cara-cara mengajar.⁹

Ketiga kompetensi tersebut harus berkembang secara selaras dan tumbuh terbina dalam kepribadian guru. Sehingga dapat diharapkan dengan memiliki tiga kompetensi dasar tersebut seorang guru dapat mengerahkan

⁸ Zakiah Derajat, *Metodik Khusus Pengajaran Agama Islam*, Jakarta : Bumi Aksara, 1995, hlm.270

⁹ Zakiah Derajat, *Op Cit*, hlm.263

segala kemampuan dan keterampilannya dalam mengajar secara profesional dan efektif.

Inti dari proses pengajaran pada dasarnya adalah guru mengajar. Sedangkan inti dari proses pembelajaran pada hakekatnya adalah siswa belajar. Sehingga dalam peristilahan kependidikan kita mengenal ungkapan proses belajar mengajar.¹⁰ Proses belajar mengajar merupakan proses yang kompleks. Dalam mengajar harus diusahakan agar anak terlibat secara mental, sehingga konsentrasi dalam menyerap pelajaran dapat di upayakan secara semaksimal mungkin. Apabila anak dapat terlibat secara penuh maka ia akan bisa lebih aktif dalam belajar. Untuk itu guru perlu berusaha menciptakan kondisi yang memungkinkan agar anak bisa lebih aktif dalam belajar.

Salah satu upaya guru untuk mengaktifkan siswa dalam belajar adalah dengan jalan menggunakan metode diskusi. Penggunaan metode diskusi dalam proses belajar mengajar selain sebagai alat untuk mencapai tujuan intruksional juga dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan lain yakni agar anak lebih aktif dalam belajar. Hal ini jelas karena dengan metode diskusi, para siswa akan dapat saling bertukar informasi dan pengalaman dalam menjelajahi kawasan baru. Disamping itu metode diskusi dapat mengembangkan kemampuan untuk berfikir dan berkomunikasi, menambah efesiensi belajar, membantu teman mereka serta terlibat dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. .

¹⁰ Muhammad Ali, *Guru Dalam Proses Belajar Mengajar*, Sinar Baru, Bandung, 1992 hlm.1

Menurut Sriyono dalam bukunya *Tehnik Belajar Mengajar Dalam Cara Belajar Siswa Aktif* mengatakan bahwa keuntungan proses belajar mengajar dengan metode diskusi antara lain:

1. Merangsang siswa agar lebih aktif bersedia menggali, memahami, mencari alternatif pemecahan, masalah yang sedang didiskusikan.
2. Melatih siswa agar berani menggunakan pendapat di muka umum secara sistematis, menentukan pengambilan keputusan dan tanggung jawab bertindak konsisten dan konsekuen dalam hal-hal yang telah di putuskan, serta dapat mengembangkan hal-hal yang telah di peroleh sekarang kearah yang lebih sempurna.
3. Memberikan kesempatan kepada siswa untuk lebih aktif mempelajari hubungan antara sesama manusia dan mengembangkan diri kearah wawasan pribadi secara mantap.
4. Mengembangkan diri siswa sehingga lebih ahli dan cakap mengelola bidang-bidang kegiatan sesuai dengan kemampuannya.
5. Lebih memahami orang lain dengan segala kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh orang yang bersangkutan¹¹.

Dari pendapat di atas jelaslah bahwa penggunaan metode diskusi secara tepat akan sangat membantu mengaktifkan siswa dalam proses belajar mengajar sehingga apa yang menjadi tujuan dari proses belajar mengajar bisa tercapai.

Dalam hal melaksanakan metode diskusi mengajar ini, Ramayulis dalam bukunya *metodologi pengajaran agama Islam*, mengatakan bahwa metode diskusi adalah :

Suatu cara penyajian atau penyampaian bahan pelajaran, dimana guru memberikan kesempatan kepada siswa atau kelompok siswa untuk mengadakan pembicaraan ilmiah guna mengumpulkan pendapat, membuat

¹¹ Sriyono, *Tehnik Belajar Mengajar Dalam CBSA*, Rineka Cipta, Jakarta, 1992, hlm. 106-107

kesimpulan atau menyusun berbagai alternatif pemecahan atas suatu masalah.¹²

Adapun manfaat metode diskusi dalam proses belajar mengajar antara lain adalah :

1. Membantu murid untuk sampai kepada pengambilan keputusan yang lebih baik ketimbang ia mengambil keputusan secara sendiri, karena terdapat berbagai sumbangan pemikiran dari peserta lainnya yang di kemukakan dari berbagai sudut pandang.
2. Mereka tidak terjebak dengan jalan fikirannya sendiri yang kadang-kadang salah, penuh prasangka dan sempit karena dengan diskusi ia mempertimbangkan alasan orang lain, menerima berbagai pandangan serta hati-hati mengajukan pendapat dari pandangannya sendiri.
3. Berbagai diskusi akan timbul dari percakapan antara guru dan murid mengenai sesuatu kegiatan belajar yang akan mereka lakukan bila kelompok kelas itu ikut serta membicarakan dengan baik niscaya segala kegiatan belajar itu akan peroleh dukungan bersama dari seluruh kelompok kelas sehingga di harapkan hasil belajarnya akan lebih baik.
4. Diskusi kelompok kelas memberikan motivasi terhadap berfikir dan meningkatkan perhatian kelas terhadap apa-apa yang sedang mereka pelajari karena itu dapat membantu murid menjawab pertanyaan-pertanyaan guru dengan alasan-alasan yang memadai bukan hanya jawaban “ya” atau “tidak” saja.
5. Diskusi juga membantu mendekatkan atau mengeratkan hubungan antara kegiatan kelas dengan perhatian dan derajat pengertian dari anggota kelas karena dari pembicaraan itu mereka berkesempatan menarik hal-hal atau pengertian baru yang di butuhkan.
6. Apabila dilaksanakan dengan cermat maka diskusi dapat merupakan cara belajar yang menyenangkan dan merangsang pengalaman, karena dapat merupakan pelepasan ide-ide, uneg-uneg, dan pendalaman wawasan mengenai sesuatu, sehingga dapat pula mengurangi ketegangan-ketegangan batin dan mendatangkan keputusan dalam mengembangkan kebersamaan kelompok sosial.¹³

Dengan seringnya siswa melakukan diskusi secara otomatis siswa akan aktif dalam memecahkan masalah yang di hadapi baik di sekolah maupun di luar sekolah. Hal ini dapat di mengerti karena dalam metode

12 Rahmayulis, *Metodologi Pengajaran Agama Islam*, Kalam Mulia, Jakarta, 1990, hlm 127

13 Rahmayulis, *Op Cit*, hlm. 133-134

diskusi seorang siswa di tuntut untuk bisa berinteraksi antara satu dengan yang lainnya.

Selanjutnya mengenai tujuan diskusi menurut Roestiyah N.K dalam bukunya *Strategi Belajar Mengajar* mengatakan bahwa tujuan metode diskusi adalah:

1. Dengan diskusi siswa di dorong menggunakan pengetahuan dan pengalamannya untuk memecahkan masalah tanpa tergantung pada pendapat orang lain. Mungkin ada perbedaan dari segi pandang sehingga memberi jawaban yang berbeda, jadi siswa dilatih berfikir menyelesaikan masalah sendiri.
2. Siswa mampu menyatakan pendapatnya secara lisan karena hal itu perlu untuk melatih kehidupan yang demokratis. Dengan demikian siswa melatih diri untuk mengemukakan pendapatnya sendiri secara lisan tentang suatu masalah bersama.
3. Diskusi memberikan kemungkinan pendapat pada siswa untuk belajar berpartisipasi dalam pembicaraan untuk memecahkan masalah bersama.¹⁴

Melihat tujuan dari metode diskusi di atas jelaslah bahwa metode diskusi mempunyai kadar CBSA yang tinggi karena dalam metode diskusi didik di usahakan untuk mencerna sendiri, menanggapi, mengajukan pendapat dan tersebut anak memecahkan masalah.

Seorang guru professional harus benar-benar menguasai metode diskusi baik itu dari kelebihan maupun dari kelemahannya. Bahkan seorang guru harus mengetahui bagaimana cara mengatasi kelemahan-kelemahan yang ada pada metode diskusi itu sendiri sehingga dengan demikian suasana dalam proses belajar mengajar akan tetap hidup, yang berarti murid-murid akan lebih aktif dan punya minat dalam mengikuti pelajaran yang akan disajikan. Hal

¹⁴ Roestiyah NK. *Strategi Belajar Mengajar*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm.6-7

yang demikian sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Omar Muhammad Al-Taouny Al-Syaibany:

“Metode mengajar mempunyai arti lebih dari pada hanya sebagai alat untuk menyampaikan maklumat dan pengetahuan selain itu ia bermakna juga sebagai alat untuk menolong pelajar-pelajar memperoleh keterampilan-keterampilan kebiasaan- kebiasaan, sikap, minat, dan nilai-nilai yang diinginkan”.¹⁵

Materi pelajaran ketika diskusi yang hendak di sajikan sesuai dengan kematangan serta kesiapan mental anak, Kemampuan guru sendiri dalam hal penguasaan terhadap metode diskusi adalah merupakan faktor yang menentukan efektif tidaknya penggunaan metode diskusi itu sendiri. Oleh karena itu seorang guru dituntut untuk dapat melaksanakan metode pelajaran secara diskusi, karena hal tersebut akan menarik perhatian siswa untuk ikut aktif dalam kegiatan belajar mengajar.

Metode diskusi memegang peranan yang sangat penting dalam proses belajar mengajar, apabila guru tidak melaksanakan metode diskusi maka proses belajar mengajar tidak akan berlangsung dengan baik dan tujuan dalam mengajar tidak akan tercapai, karena metode diskusi dalam mengajar merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi hasil belajar siswa.

Dari paparan diatas, jelaslah bahwa dalam mengajar guru merupakan kunci berhasil atau tidaknya proses belajar mengajar. Untuk mencapai hasil yang efektif, maka seorang guru dalam mengajar di harapkan dapat menggunakan metode diskusi pada siswanya.

¹⁵ Omar Muhammad Al-Taouny Al-Syaibany, *Filsafat Pendidikan Islam*, Bulan Bintang, Jakarta, 1979, hlm. 552

Dari paparan diatas, jelaslah bahwa dalam mengajar guru merupakan kunci berhasil atau tidaknya proses belajar mengajar. Untuk mencapai hasil yang efektif, maka seorang guru dalam mengajar di harapkan dapat menggunakan metode diskusi pada siswanya.

Mengingat pentingnya metode diskusi dalam mengajar bagi seorang guru sebagai mana yang telah di jelaskan diatas dan membandingkan dengan pengamatan penulis belum dapat melaksanakan sesuai dengan yang di harapkan dimana pelaksanaan metode diskusi dalam kegiatan pembelajaran fiqih di MTs Kampung Panjang terdapat gejala- gejala sebagai berikut:

1. Guru bidang studi Fiqih kurang memberikan bimbingan pada waktu diskusi.
2. Guru bidang studi Fiqih tidak menindaklanjuti hasil diskusi.
3. Guru bidang studi Fiqih membiarkan siswa keluar masuk pada saat diskusi berlangsung.

Berdasarkan gejala-gejala di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah ini lebih lanjut dengan mengangkat sebuah judul: Pelaksanaan Metode Diskusi dalam Pembelajaran Fiqih di MTs Kampung Panjang Kecamatan Kampar Utara.

B. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan dan menghindari salah pengertian tentang judul penelitian ini maka perlu menegaskan maksud dari beberapa istilah yang termaktub dalam judul tersebut sebagai berikut:

1. Pelaksanaan adalah: perihal (perbuatan, usaha dan lain-lain). Melaksanakan (rancangan dan sebagainya).¹⁶ Pelaksanaan juga diartikan dengan proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, dan sebagainya).¹⁷ Yang penulis maksud dengan pelaksanaan disini adalah perbuatan yang dilakukan guru dalam pelaksanaan metode diskusi dalam pengajaran fiqih di Madrasah Tsanawiyah kampung panjang kecamatan kampar utara.
2. Metode adalah suatu cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kegiatan belajar mengajar.
3. Diskusi adalah: suatu penyajian bahan pelajaran dengan cara siswa membahas, bertukar pendapat mengenai topik/masalah tertentu, untuk memperoleh suatu kesepakatan atau kesimpulan. namun demikian dalam pelaksanaannya yang tidak memperhatikan kaedah-kaedah yang berlaku sehingga hasil yang di capai juga kurang maksimal. Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk mengkaji masalah ini secara lebih mendalam.
4. Pembelajaran adalah: membimbing kegiatan siswa belajar. Yaitu mengatur dan mengorganisasikan lingkungan yang ada disekitar siswa sehingga dapat mendorong dan menumbuhkan siswa melakukan kegiatan belajar mengajar.”¹⁸

¹⁶ W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1997, hlm. 553

¹⁷ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa , *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 1980, hlm. 554

¹⁸ Nana Sudjana, *Cara Belajar Siswa Aktif dalam Proses Belajar Mengajar*, Sinar Baru, Bandung, 1989, hlm. 7

5. Mata pelajaran fiqih merupakan salah satu mata pelajaran yang mempelajari ajaran Islam dalam aspek hukum, baik menyangkut ibadah, maupun muamalah sebagai pedoman dalam kehidupan di dunia dan akhirat.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah di paparkan dalam latar belakang masalah ini, bahwa permasalahan pokok dalam kajian ini adalah pelaksanaan metode diskusi dalam pembelajaran fiqih di Madrasah Tsanawiyah Kampung Panjang Kecamatan Kampar Utara. Maka persoalan-persoalan yang mengitari kajian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- a) Bagaimana metode mengajar yang di laksanakan oleh guru fiqih?
- b) Apakah hambatan-hambatan guru agama Islam dalam melaksanakan metode diskusi?
- c) Apakah teknik-teknik yang dilakukan guru fiqih dalam melaksanakan metode mengajar?.
- d) Apakah usaha-usaha guru fiqih dalam melaksanakan metode?
- e) Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan metode diskusi dalam pembelajaran fiqih?

2. Pembatasan Masalah

Mengingat banyak persoalan yang terdapat dalam kajian ini serta yang dikemukakan dalam identifikasi masalah di atas, maka untuk mempermudah penelitian penulis membatasi pada bagaimana guru Madrasah Tsanawiyah Kampung Panjang Kecamatan Kampar Utara melaksanakan metode diskusi.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, Identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah

- a. Bagaimana pelaksanaan metode diskusi dalam pembelajaran fiqih di MTs Kampung Panjang Kecamatan Kampar Utara?
- b. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelaksanaan metode diskusi dalam pembelajaran fiqih di MTs Kampung Panjang Kecamatan Kampar Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan metode diskusi dalam pembelajaran fiqih di MTs Kampung Panjang Kecamatan Kampar Utara

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan metode diskusi dalam pembelajaran fiqih di MTs Kampung Panjang Kecamatan Kampar Utara

2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi guru, diharapkan guru dapat menggunakan metode ini sebagai salah satu alternatif dari metode yang digunakan untuk meningkatkan proses pembelajaran fiqih.
- b. Bagi siswa, merupakan salah satu cara untuk memecahkan suatu permasalahan dalam pembelajaran fiqih
- c. Bagi sekolah, sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam rangka perbaikan pembelajaran untuk meningkatkan mutu pendidikan
- d. Bagi peneliti, dapat menambah pengetahuan serta memperluas wawasan.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Konsep Teoritis Tentang Persepsi

1. Pengertian persepsi

Menurut Bimo Walgito persepsi merupakan proses yang diketahui oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensosris.¹ Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahuluan dan proses persepsi dan proses penginderaan akan berlangsung setiap saat pada waktu individu menerima stimulus melalui panca indera.

Sedangkan Sarlito Wirawan Sarwono dalam bukunya *Persepsi Lingkungan* mengatakan bahwa persepsi adalah jika jumlah penginderaan disatukan dan dikoordinasikan di dalam pusat saraf yang lebih tinggi (otak) sehingga manusia dapat mengenali dan menilai objek-objek.²

Namun Nahfud Salahudin dalam bukunya *Pengantar Psikologi Umum* persepsi adalah mengenal sesuatu dengan alat inderanya.³

Kemudia menurut Mar'at dalam bukunya dalam bukunya *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya* dikatakan bahwa persepsi ini dipengaruhi oleh

¹. Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta, Penertbit Andi, 2003, Hal 87

². Sarlito Wirawan Sarwono, *Psikologi Lingkungan*, Jakarta Gramedia Widia Sarana, 2003 Hal 45

³. Mahfud Salahudin, *Pengantar Psikologi Umum*, Surabaya, PT Bima Ilmu, 1991, Hal 91

faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala dan pengetahuannya.⁴ Menurut Slameto persepsi merupakan proses menyangkut masuknya pesan atau informasi otak manusia.⁵ Selanjutnya menurut Ahmad Fauzi dikatakan bahwa persepsi adalah menafsirkan stimulus yang telah ada dalam otak.⁶ Sedangkan menurut Westi Soemanto menyebutkan bahwa persepsi adalah "Menganggap dapat diartikan sebagai reaksi stimulus dengan membangun suatu kesan pribadi dan harapan masa yang akan datang.

Berdasarkan teori persepsi yang dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dihasilkan dari proses perubahan mengamati, menilai, memahami dan menginterpretasi suatu objek sebagai hasil dari panca indera dan hasil masing-masing individu memungkinkan akan berbeda. Adapun faktor yang mempengaruhi persepsi adalah adanya rangsangan pada indera dimana segala informasi yang masuk kedalam otak akan diolah dan diberikan makna dan proses mamakai sebuah stimulus masing-masing individu memungkinkan akan berbeda, sehingga menjadi tanggapan atau pandangan berbeda yang merupakan proses persepsi.

a. Prinsip-prinsip Persepsi

Organisasi di dalam persepsi mengikuti beberapa prinsip hal ini dikemukakan oleh Ahmad Fauzi sebagai berikut:

1. Wujud dan latar, objek-objek yang kita amati disekitar kita selalau muncul sebagai dengan hal-hal lainnya sebagai latar.

⁴. Mar'at, Loc.Cit

⁵. Slameto. Op.Cit Hal 112

⁶. Ahmad Fauzi, *Psikologi Umum*, Bandung Pustaka Setia. 1997, Hal 37

2. Pola pengelompokan, hal ini cenderung kita kelompok-kelompokkan dalam persepsi kita dan bagaimana kita mengelompokkan itu, akan menentukan bagaimana kita mengamati hal tersebut.⁷

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Sebagaimana kita ketahui bahwa manusia dalam menghadapi suatu permasalahan atau rangsangan yang datang dari lingkungan, bisa memiliki persepsi yang berbeda antara satu dengan yang lainnya, walaupun permasalahan yang sama. Hal ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu:

1. Proses masukan

Proses masukan perlu kita bahas mulai dari tahap penerimaan rangsangan yang ditentukan oleh faktor luar maupun dari dalam dirinya, yang dapat dikategorikan kedalam lima hal yaitu:

a. Faktor lingkungan

Faktor lingkungan secara sempit menyangkut warna, bunyi serta sinar. Sedangkan secara luas menyangkut faktor ekonomi, sosial, politik. Semua unsur ini mempengaruhi seseorang dalam menerima dan mentafsirkan suatu rangsangan.

b. Faktor konsepsi

Faktor konsepsi yaitu pendapat tentang manusia dengan segala tindakannya, seseorang yang memiliki konsepsi, pendapat dan teori bahwa pada dasarnya manusia itu baik.

c. Faktor yang berkaitan dengan konsep seseorang tentang dirinya

⁷ Ahmad Fauzi, *Psikologi Umum*, Bandung, Pustaka Setia, Hal 37

Seseorang mungkin saja beranggapan bahwa dirinya yang terbaik dibandingkan dengan orang lain. Orang yang demikian berkeyakinan bahwa apapun bentuk dan sifat rangsangan ia selalu bertindak berdasarkan apa menurut daia baik dan berguna, rangsangan dari luar hanya merupakan suatu tantangan yang tidak perlu diperhatikan.

a. Faktor yang berhubungan dengan motif dan tujuan

Faktor ini yang berkaitan dengan dorongan dan tujuan seseorang serta untuk menafsirkan suatu rangsangan. Dapatlah dimengerti bahwa orang selalu berusaha menarik manfaat akan memberikan satu harapan baginya.

b. Faktor pengalaman masa lampau

Pengalaman masa lampau bagi seseorang akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu rangsangan yang datang dalam lingkungan.

2. Selektifitas

Manusia memperoleh berbagai rangsangan dari lingkungannya baik yang bersifat terbatas atau sempit maupun yang bersifat luas. Dalam penerimaan rangsangan maupun proses seluruh rangsangan dan ia cenderung memberikan perhatian pada rangsangan tertentu saja.

3. Proses penutupan

Disebabkan kemampuan manusia untuk menerima rangsangan terbatas. Namun manusia selalu mengisi apa yang kurang dalam pengalamannya. Ini terjadi apabila seseorang itu merasa bahwa ia sudah memahami keseluruhan situasi, proses melengkapi jurang informasi yang ada disebut proses penutupan.

4.Konteks

Proses terjadi dalam suatu kesatuan dalam konteks ini dapat berupa faktor lingkungan fisik seperti sinar, suara dan emosional.⁸

2. Pelayanan Perpustakaan

Dalam kegiatan pelayanan perpustakaan terjadi interaksi antara masyarakat pengguna dengan perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan tercermin dari penilaian pengguna. Pelayanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayagunaan dan penyebaran secara optimal bahan atau koleksi informasi yang dimiliki perpustakaan kepada para pengguna.

Menurut Wiji Suwarno, pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan:

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama.
2. Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya.
3. Benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan.⁹

Dengan dua prinsip diatas, maka kita dapat mengetahui bahwa manusia dalam mengenali dunia luarnya adalah dengan menggunakan inderanya. Bagaimana manusia dapat mengenal dirinya sendiri maupun keadaan sekitarnya.

⁸ Adam Indrawijaya, *Psikologi Organisasi*, Bandung, Sinar Baru Al-Gasindo, 2003, Hal. 50

⁹ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, Anggota IKAPI, Sagung Seto, Jakarta, 2006, Hal, 15

Masalah sebenarnya. Gejala ini tidak terdapat pada anak-anak yang berasal dari keluarga kaya.

2. Pelayanan perpustakaan

Kehadiran perpustakaan di tengah-tengah kita, justru cenderung dilupakan. Kabarnya, perpustakaan-perpustakaan yang tersebar di pelosok kota dan atau desa belakangan ini pun tak jelas bagaimana nasibnya. Tak terawat, atau mubazir karena tidak termanfaatkan sepenuhnya.

Betapa mubazirnya kehadiran perpustakaan apabila kita tak mau memanfaatkan sebagaimana mestinya. Masyarakat berkembang seperti di negeri kita, jelas sangat membutuhkan ilmu pengetahuan bagi pembangunannya. Dan, sebagian dari ilmu pengetahuan itu dapat disadap dari buku-buku, sehingga kehadiran perpustakaan mutlak diperlukan.

Sebagaimana kita mafhum, perpustakaan sebagai lembaga yang mengelola, menghimpun, mengatur media baik cetak maupun noncetak, merupakan sumber informasi, media pendidikan, media rekreasi dan media riset bagi masyarakat. Seperti yang pernah dikatakan seorang pustakawan, perpustakaan merupakan tempat menyimpan, menghimpun koleksi buku, bahan cetakan, serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan berdiri sebagai lembaga yang demokratis yang diurus oleh dan untuk masyarakat. Sehingga, setiap anggota masyarakat punya hak dan kesempatan untuk mencari tambahan ilmu pengetahuan di sana.

Kalau boleh disimpulkan, fungsi perpustakaan sedikitnya ada lima. Pertama, merupakan sumber segala informasi. Kedua, merupakan fasilitas pendidikan nonformal, khususnya bagi anggota masyarakat yang tidak sempat mendapatkan kesempatan pendidikan formal. Ketiga, sarana atau tempat pengembangan seni budaya bangsa, melalui buku atau majalah. Keempat, karena keragaman bahan bacaan yang disimpannya, perpustakaan sekaligus memberikan hiburan bagi pembacanya. Dan kelima, merupakan penunjang yang penting artinya bagi suatu riset ilmiah, sebagai bahan acuan atau referensi.

Dengan kelima fungsi perpustakaan itu, kehadiran perpustakaan dapat diarahkan kepada banyak tujuan. Di antaranya,

Pertama, memasyarakatkan atau membudayakan minat baca masyarakat, yang sejauh ini dinilai masih sangat rendah.

Kedua, mendorong dan mendidik segenap lapisan masyarakat dalam rangka pendidikan sepanjang hayat, atau menyadarkan seluruh individu bahwa belajar merupakan kegiatan mendasar yang secara kontinu mesti dilakukan sepanjang hidup.

Ketiga, dengan adanya perpustakaan, akan terbuka lebar-lebar peluang bagi seluruh anggota masyarakat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan setinggi-tinggi dan sedalam-dalamnya.

Keempat, perpustakaan dapat menunjang terciptanya situasi dan kondisi sosial yang sehat, sehingga secara umum akan mendukung pengembangan modal dasar bagi proses pembangunan.

Namun demikian, sejauh ini yang paling sering dikeluhkan adalah rendahnya minat baca masyarakat, sehingga kehadiran perpustakaan kerap kali mubazir dan tak terdayagunakan secara optimal. Bahkan tak jarang terdengar keluhan, perpustakaan-perpustakaan yang ada, baik yang dikelola pemerintah maupun swasta, tak terurus dan terawat dengan baik. Sehingga koleksi buku, majalah dan bacaan lainnya menjadi rusak. Bahkan tak laik untuk dibaca.

Barangkali, karena masih minimnya minat baca tersebut, banyak perpustakaan sepi pengunjung. Bahkan yang sangat menyedihkan, di lingkungan universitas sekali pun, tak selamanya perpustakaan dimanfaatkan mahasiswanya secara maksimal. Apalagi untuk buku-buku atau bahan bacaan berbahasa asing (umumnya bahasa Inggris).

Kondisi merana demikian perlu dicarikan jalan keluarnya. Iklim yang mendukung fungsinya perpustakaan perlu diciptakan, dan penciptaan iklim itu agaknya bisa dimulai di sekolah-sekolah tingkat bawah. Sekolah taman kanak-kanak dan sekolah dasar, misalnya. Atau diawali dalam lingkungan keluarga. Di lingkungan itu, anak sejak dini sudah dikondisikan untuk bersentuhan dengan media cetak.

Dalam rangka memberi pelayanan yang baik, pelayanan pusat dokumentasi juga berorientasi pada kebutuhan para pengguna yang dilayani

seperti yang diungkapkan oleh Sutarno yaitu: “Suatu pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mengenai sasaran, dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pemakai perpustakaan dan ada timbal balik antara pemakai layanan dan perpustakaan.”¹⁰

Sedangkan menurut Darmono pada hakekat layanan peprustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan.
- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.¹¹

Undang-undang No 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam Bab V Pasal 14 layanan perpustakaan di sebutkan:

- 1). Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- 2). Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- 3). Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajua teknologi informasi dan komunikasi.
- 4). Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui

¹⁰. Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Anggota IKAPI, Sagung Seto, 2006, hal 67

¹¹. Darmono, *Opcid*, Hal, 165

pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

- 5). Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- 6). Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
- 7). Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Kualitas layanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasa daripada dimiliki serta pengguna dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Kualitas menurut pengertian yang dirumuskan oleh Sutarno yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹²

Dengan demikian maka kualitas layanan menjadi suatu hal yang harus diperhatikan dalam suatu kegiatan jasa.

Sementara itu Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagai mana dikutip oleh Rusdy Ruslan telah mengemukakan 10 aspek kualitas pelayanan sebagai berikut:

¹². Sutarno, *Membina Perpustakaan Desa*, Anggota IKAPI, Sagung Seto, Jakarta, 2006, hal 35

1. *Reability* yang meliputi konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
2. *Responsivioness*, yang merupakan kemampuan atau kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan jasa layanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan atau lembaga memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki petugas.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
9. *Understanding/knowing the costumer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan penampilan fisik karyawan.¹³

Kesepuluh aspek kualitas tersebut kemudian diringkas menjadi lima aspek pokok yaitu sebagai berikut:

¹³. Rusdy Rusman, Opcid, hal 263

1. Keandalan (*reability*). Keandalan ini meliputi kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan percaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*). Hal ini merupakan kemauan untuk membantu pengguna dalam memberikan jasa yang cepat dan tanggap.
3. Keyakinan (*Assurance*). Pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan untuk dapat menimbulkan kepercayaan, keyakinan dalam hati pengguna.
4. Empati (*Emphaty*). Merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian bagi semua pengguna.
5. Berwujud (*Tangibles*) berupa penampilan fisik, peralatan, perabotan, personel dan media komunikasi.¹⁴

Dengan melihat teori diatas bahwa untuk mengetahui kualitas atau tidaknya suatu pelayanan di suatu layanan dapat diukur dengan jalan melihat perpsepsi penggunanya.

Sebuah persepsi akan muncul apabila “seseorang memberikan penilaian, pengamatan dan pertimbangan terhadap hal yang ditanggapinya. Penilaian, pengamatan dan pertimbangan tersebut diperoleh melalui pengenalan stimuli yang ditanggap”.¹⁵

¹⁴. Rusdy Rusman, Ibid, hal, 264

¹⁵. Indrawijaya, *Perilaku Organisasi* , Sinar Baru, Algesindo, Jakarta, 1999, hal, 40

Sedangkan menurut Abu Ahmadi tanggapan merupakan gambaran ingatan dari pengamatan dimana obyek yang telah diamati tidak lagi berada dalam ruang dan waktu pengamatan.¹⁶

Dengan demikian persepsi akan muncul setelah adanya pengamatan dari pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh Persepsi dan dengan tanggapan ini pula maka Perpustakaan dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna.

Layanan yang diberikan oleh pengguna bisa berupa sikap, komentar, penilaian, pendapat, saran atau kritik. Bagi pengelola, tanggapan dapat menjadi umpan balik yang dapat dievaluasi.

B. Penelitian yang relevan

Penelitian terhadap persepsi telah banyak diteliti orang diantaranya, Mashudi (2007) meneliti Persepsi siswa terhadap visi dan misi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Selat Panjang Kec. Tebing Tinggi Kab. Bengkalis data di kumpulkan dengan menggunakan angket, wawancara dan dokumentasi hasil penelitiannya menunjukkan persepsi siswa terhadap visi dan misi di MAN Negeri berada dalam kategori (57,63%) yaitu kurang baik, Kholilullah Hrp (2006) meneliti Persepsi siswa terhadap proses belajar mengajar di SMK Muhammadiyah Sukajadi Kota Pekanbaru data yang di kumpulkan dengan menggunakan angket dan wawancara hasil penelitiannya menunjukkan proses belajar mengajar berada dalam kategori 98,72%) yaitu baik. Agussalim Tanjung (2003) meneliti Persepsi

¹⁶. Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, PT.Rineka Cipta, Jakarta, 1998, hal54

Mahasiswa terhadap kegiatan pengajaran dosen-dosen pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Pendidikan Agama Islam UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU data yang di kumpulkan dengan menggunakan angket dan wawancara hasil penelitiannya menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap pengajaran dosen-dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di kategorikan (92.97%) yaitu baik.

C.Konsep Operasional.

Berdasarkan kerangka teoritis di atas, selanjutnya dirumuskan konsep operasional sebagai pedoman yang akan diterapkan dilapangan untuk menjanging dan mengukur data yang berkenaan dengan permasalahan yang diteliti.

a. Pengertian Persepsi

Persepsi berasal dari kata *percipere* yang berarti menerima, *perception*, pengumpulan, penerimaan, pandangan.¹⁷ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kata persepsi memiliki dua pengertian yaitu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu dan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya.¹⁸

Sementara itu, Bimo Walgito mengatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan persepsi juga memberikan makna pada stimuli inderawi *atau Sensori Stimuli*.¹⁹

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi sangat di tentukan oleh faktor personal dan faktor situasional. Sedangkan Krch dan

¹⁷. Wiji Suwarno, *Opcid*, hal 13

¹⁸. Tim Kamus Bahasa Indonesia, Jakarta, 2003, hal, 863

¹⁹. Bimo Walgito, *Opcid*, hal, 54

Crutchfield menyebutkan perpsepsi sangat dipengaruhi oleh faktor fungsional dan faktor struktural.

b. Pelayanan Perpustakaan

Dalam Lembaga Administrasi Negara dikatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁰

Sedangkan Mustafa Badollahi menyatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, sebagai proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.²¹

Adapun yang dimaksud dengan layanan perpustakaan dalam Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi ialah pemberian informasi dan fasilitas kepada

²⁰. Perpustakaan Nasional RI. 2006. *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. Hal, 35

²¹. Mustafa, Badollahi. 2007. *Promosi Jasa Perpustakaan*. Jakarta, hal, 45

pengguna agar dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media, manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia.²²

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan pokok di perpustakaan disamping kegiatan-kegiatan yang lain. Pelayanan merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal ini terjadi karena kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung pustakawan dengan pengguna, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan pelayanan tersebut dilangsungkan.

Kegiatan pelayanan sebuah perpustakaan merupakan ujung tombak dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan. Dalam pelayanan itu sendiri memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas atau sarana, staff dan pengguna. Keempat unsur itu harus terselenggara dengan baik dan benar. Bila salah satu unsur tersebut tidak ada atau masing-masing diselenggarakan asal jadi, maka pelayanan tidak dapat tercipta seperti yang diharapkan.

²². Perpustakaan Nasional RI. *Opcid*, hal, 71

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian

1. Lokasi penelitian

Adapun lokasi atau tempat berlangsungnya penelitian ini adalah di Perpustakaan Al-Jami'ah UIN SUSKA RIAU Pekanbaru

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada semester IX (Ganjil) Tahun Akademik 2010-2011, selama 3 bulan dari bulan Oktober sampai pada bulan Desember 2010. terhitung sejak melaksanakan studi pendahuluan dilanjutkan dengan penulisan skripsi sampai dengan ujian sarjana.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah seluruh mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam (KI) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah Persepsi mahasiswa tentang layanan perpustakaan Al-Jami'ah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

C. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulan.¹ Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru sebanyak 400 orang.

b. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti untuk menentukan sampel penelitian ini maka peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu mengambil sampel secara acak. Jika populasi besar (lebih dari 100) maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.² Pada penelitian ini diambil 10% dari populasi, maka jumlah populasinya adalah 40 Orang. Semua pertanyaan dalam angket atau kuesioner tersebut disajikan dalam bentuk skala Likert dengan kategori Sangat Baik, Baik, Kurang Baik dan Tidak Baik.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan teknik sebagai berikut.

1. Angket

Teknik pengumpulan data atau alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Angket ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan UIN SUSKA RIAU Pekanbaru. Semua pernyataan dalam angket atau kuisisioner tersebut disajikan dalam bentuk skala likert.

E. Teknik Analisis Data

¹. Sugiyono, *Merode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta, Tahun 2005, Hal 90

². Sugiono. Ibid Hal 91

Setelah data terkumpul melalui angket, data tersebut diolah dengan menggunakan rumus persentase.

$$\text{Rumus } P = \frac{F}{N} \times 100.$$

keterangan:

P: Angka persentase

F: Frekuensi yang sedang dicari persentasenya.

N: Number of Cases (jumlah frekuensi atau banyaknya individu)

100%: Bilangan Tetap

Dalam menentukan kriteria dilakukan pengelompokan atas 4 (empat) kriteria penilaian yaitu sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik³. Hal ini mengacu pada pendapat Suharsimi Arikunto, yaitu sebagai berikut:

1. Persentase antara 76%-100% dikatakan "Sangat Baik".
2. Persentase antara 56%-75% "Baik".
3. Persentase antar 40%-55% "Kurang Baik".
4. Persentase antara 40% dikatakan "Tidak Baik"

³. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta, Hal 246.

BAB IV

PENYAJIAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perpustakaan UIN SUSKA RIAU

Perpustakaan UIN SUSKA RIAU dahulunya bernama Perpustakaan IAIN SUSQA berdiri dan dibentuk bersama dengan berdirinya Institut Agama Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau berdasarkan SK Menteri Agama RI No. 1994 Tahun 1970 Tanggal 9 September 1970 yang terdiri dari 3 Fakultas, yaitu Fakultas Tarbiyah di Pekanbaru, Fakultas Syari'ah di Tembilahan dan Fakultas Ushuluddin di Pekanbaru.

Pada tahun 1970 itu juga masyarakat dan pemuka agama di Riau meminta kepada Gubernur Riau Kolonel Arifin Ahmad untuk mendirikan kampus di Jl. Pelajar (sekarang Jl. Ahmad Dahlan) dengan seluas tanah 3,5 hektar di Kecamatan Sukajadi Pekanbaru. Pada tahun 1973 pembangunan ruang kuliah selesai. Satu lokal diantaranya sebagai perpustakaan. Dan baru tahun 1978 proyek pusat membangun gedung perpustakaan tersendiri dengan luas 8 x 25 M, dengan buku koleksi 12.879 exp yang terdiri dari 1.744 judul.

Adapun nama-nama Kepala Perpustakaan yang pernah memimpin sebagai berikut:

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1. Drs. Basiran S. Alam | Th. 1973 - 1976 |
| 2. Drs. Zul Asyri, LA | Th. 1976 - 1977 |
| 3. Drs. Noor Aini | Th. 1977 - 1978 |
| 4. Drs. Darwis Tanjung | Th. 1979 - 1994 |

5. Drs. Mahyunis Said Th. 1994 - 2005

6. Drs. Shaimi D. M.Si Th. 2006 - Sekarang

Pada tahun 1985 ruang Perpustakaan diperluas menjadi 450 M dengan koleksi buku 30.307 Exempler dengan 2920 judul. Pada awalnya Perpustakaan IAIN SUSQA RIAU menggunakan (close acces), pemakai tidak dapat mengambil buku yang diinginkan langsung ke rak, tapi harus melalui petugas dengan menggunakan penelusuran (searching) melalaui catalog. Melihat animo pemakai cukup banyaK maka pada tahun 1999 setelah dilakukan perluasan digunakan system terbuka (*Open access*) dimana pengunjung dapat langsung melakukan browsng (melihat-lihat) dan mengambil buku yang diinginkan. Sedangkan untuk melayani kebutuhan informasi pemakai yang berada di Kampus II Panam, maka pada Tahun 2000 dibangun sebuah perpustakaan cabang yang luasnya lebih kurang 7 x 16 M.

Pada tahun 2005 seiring dengan perubahan status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) yang berimbas kepada perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk optimal dalam melakukan pelayanan berorientasi kepada automasi perpustakan yang selama ini masih bersifat konvesional. Pada tahun 2006 DEPAG RI melakukan program automasi perpustakaan di 10 Perguruan Tinggi Islam, UIN SUSKA RIAU termasuk PTI tersebut dan mendapat Softwere Simpus (*Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan*)

Dengan kerja yang keras dari seluruh staf perpustakaan selama 7 bulan mulai dari pengenalan program, training persiapan input data seluruh koleksi yang ada di perpustakaan UI SUSKA RIAU sampai dengan penggunaan automasi secara menyeluruh termasuk penggantian kartu anggota, Alhamdulillah berkat dukungan pimpinan

Universitas dalam memenuhi seluruh sarana yang diperlukan dalam menjalankan system Automasi, maka pada bulan September 2006 seiring dimulainya tahun ajaran baru 2006/2007 Automasi perpustakaan baik pengolahan, pendataan, transaksi peminjaman dan pengembalian semua yang melekat pada program Simpus tersebut diterapkan. Tahun 2008/2009 Perpustakaan UIN SUSKA RIAU telah menempati gedung baru bantuan dari IDB yang sangat representatif mendukung Tridarma Perguruan Tinggi. Gedung yang baru sekarang terdiri dari 4 lantai dengan seluas 4.200 M.

2. Lokasi Perpustakaan

Perpustakaan UIN SUSKA RIAU berlokasi di UIN SUSKA RIAU Panam (Kampus II) Jln. H.R. Soebrantas Km. 14 Pekanbaru Riau. Perpustakaan UIN terletak didalam kawasan UIN SUSKA RIAU yang dekat dengan perbatasan antara Kota Madya Pekanbaru dengan Kabupaten Kampar. Sebelah Utara Perpustakaan UIN SUSKA RIAU adalah Gedung PKM UIN SUSKA RIAU, sebelah Timur Perpustakaan UIN SUSKA RIAU adalah Gedung Lab. Komputer dan Rektorat UIN SUSKA RIAU. Sebelah selatan adalah lahan Perencanaan dan sebelah barat adalah lokasi pembangunan mesjid UIN SUSKA RIAU dekat dengan salah satu PTN di Riau yaitu Universitas Riau (UR).

3. Fasilitas yang tersedia

Perpustakaan UIN SUSKA RIAU mempunyai fasilitas yang memadai karena bila kita lihat dari gedung yang berlantai 4 menunjukkan kelengkapan dari fasilitas yang tersedia. Berikut ini fasilitas yang terdapat pada perpustakaan UIN SUSKA RIAU:

1. Gedung perpustakaan terdiri dari 4 lantai, lantai 1 untuk fasilitas TU, ruang kepala perpustakaan, pusat informasi, ruang pengolahan, ruang baca, dan ruang internet.
2. Koleksi buku, mulai dari buku umum sampai buku-buku agama.

3. Komputer, yang jumlahnya 24 unit yang digunakan untuk pengolahan seluruh koleksi perpustakaan agar tepat waktu dan efisien.
4. Ruang informasi terletak di lantai 1.
5. Ruang baca Koran terletak di lantai 1.
6. AC (Air Conditioner) hampir disetiap ruangan.
7. Pelayanan TU (Tata Usaha) terletak di lantai 1, kegiatan ketatausahaan itu antara lain: urusan surat menyurat, penyusunan agenda pimpinan, penyusunan agenda kegiatan masing-masing bidang bagian, seksi atau bagian atau urusan dan seterusnya, penyiapan dan pengaturan rapat/pertemuan, penyiapan konsep, kearsipan, dokumentasi, absensi pegawai, penyusunan laporan, penyiapan format, penghimpun data statistic, pengetikan dan pengolahan data, evalueasi dan pelaporan.
8. Locker (tempat penitipan barang), semua barang milik pengunjung perpustakaan di titipkan di locker tersebut.
9. Ruang sholat.
10. Ruang Seminar.
11. Ruang baca, ruang ini untuk tempat membaca bagi pengunjung letaknya di lantai 1 dan lantai 2.
12. Referensi.
13. Katalog digital, membuat catalog setiap koleksi dengan memuat deskripsi atas fisik buku/bahan pustaka secara lengkap mencakup antara lain: pengarang, judul, penerbit, tahun terbit, jumlah halaman, koleksi ilustrasi dan lain-lain dengan menggunakan komputerisasi.

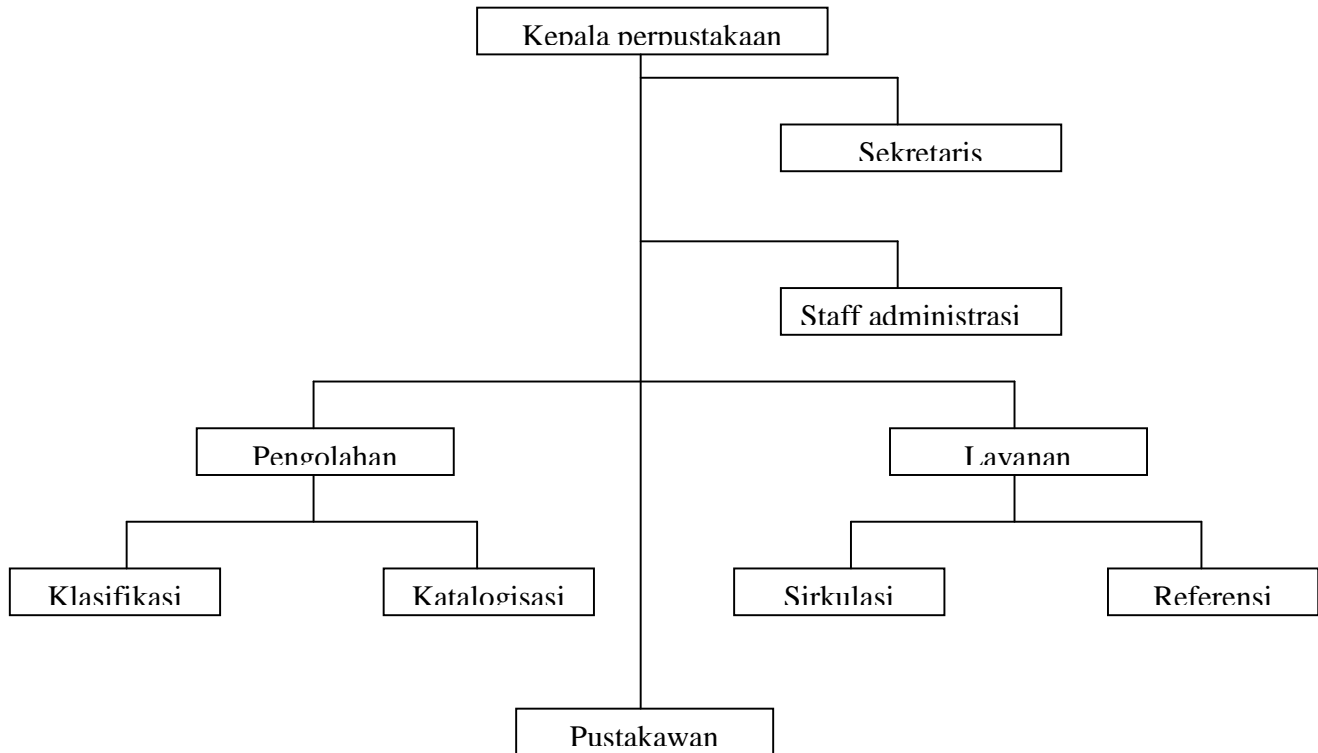
14. Copy Center.
15. Ruang Skripsi, tempat untuk penyimpanan /koleksi semua skripsi mahasiswa.
16. Bagian peminjaman, tempat untuk melakukan peminjaman bahan perpustakaan.
17. Bagian pengembalian, tempat untuk mengembalikan buku-buku yang telah di pinjam.
18. Bagian perawatan, tempat yang digunakan untuk merawat bahan/koleksi perpustakaan.
19. Ruang pengolahan buku, serangkaian pekerjaan dilakukan sejak bahan pustaka diterima di perpustakaan samapi dengan siap dipergunakan oleh pemakai.
20. Ruang Internet.

4. Struktur Organisasi Perpustakaan UIN SUSKA RIAU

Dalam pengorganisasian perpustakaan langkah pertama yang harus dilakukan oleh kepala perpustakaan adalah menetapkan pegawai-pegawai yang akan dilakukan agar tercapai apa yang menjadi tujuan organisasi secara keseluruhan. Pegawai itu harus dapat dibagi-bagi dan dikelompokkan sedemikian rupa, sehingga dapat di kerjakan oleh masing- masing personil yang di tugaskan untuk melaksanakan tugas kepegawaian tersebut tanpa terjadi duplikasi tugas atau pegawai. Dalam suatu organisasi ,kita juga mengenal struktur organisasi yang dapat di artikan sebagai suatu organ yang menggambarkan secara sistimatis hubungan kerja dari tiap-tiap orang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan terlebih dahulu.

STRUKTUR ORGANISASI

PERPUSTAKAAN UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU



Melihat struktur organisasi pada perpustakaan UIN SUSKA RIAU, bentuk organisasi yang ditetapkan pada perpustakaan ini adalah organisasi garis. Dimana garis dan tanggung jawab kekuasaan dihubungkan vertical dari garis sampai ke bawah. Dimana kepala perpustakaan langsung memberi perintah pada bawahannya.

Adapun uraian pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab pada perpustakaan UIN SUSKA RIAU adalah sebagai berikut:

1. Kepala Perpustakaan

Tugas dan tanggung jawab dari pimpinan atau kepala perwakilan adalah:

- a. Memimpin pelaksanaan-pelaksanaan perpustakaan.
- b. Menyusun dan perumusan konsep kebijakan, perencanaan perpustakaan.
- c. Mengawasi kelancaran perpustakaan.
- d. Menentukan pembelian dan pengadaan buku.
- e. Mengawasi keuangan perpustakaan.
- f. Menentukan kebijakkan lainnya.
- g. Menyusun pelaksanaan kerjasama antar perpustakaan perguruan tinggi dan badan lain didalam dan luar negeri.

2. Skretaris

Tugas dan tanggung jawab dari sekretaris adalah:

- a. Melaksanakan urusan ketatausahaan.
- b. Menyiapkan bahan penyusunan konsep rencana program kerja.
- c. Melakukan administrasi kepegawaian dan keuangan.
- d. Melakukan penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.
- e. Melaksanakan hasil pelaksanaan tugas atasan langsung.
- f. Melaksanakan tugas sampingan dari kepala perpustakaan.

3. Staf Administrasi

Tugas dan tanggung jawab dari sopir raun adalah:

- a. Mengangandakan surat masuk dan surat keluar.
- b. Mengetik surat keluar dan surat bebas pinjaman perpustakaan.

- c. Mencatat dan menetik kartu pustaka.
- d. Mengolah keuangan perpustakaan.
- e. Membantu inputing data.
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung.
- g. Melaksanakan tugas sampingan dari pimpinan.

4. Klasifikasi

- a. Mengaklifikasikan atau mengelompokkan seluruh koleksi menurut kelas atau kelompok tertentu.
- b. Inputing data
- c. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung.
- d. Melakukan tugas sampingan dari pimpinan.

5. Katalogisasi

- a. Membuat catalog setiap koleksi dengan memuat deskripsi atas fisik buku atau bahan pustaka secara lengkap mencakup antara lain pengarang, judul, penerbit, tahun terbit, jumlah halaman, ilustrasi dan lain sebagainya.
- b. Membantu inputing data.
- c. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung.
- d. Melakukan tugas sampingan dari pimpinan.

6. Sirkulasi

- a. Melayani peminjam dan pengembalian buku dari pemakai.
- b. Menyusun buku yang dibaca dan dikembalikan pada tempatnya.
- c. Membuat dan peminjaman di bagian sirkulasi..
- d. Mengembalikan kartu peminjam ke kotak tanggal peminjam atau kembali.

- e. Mengawasi pengunjung dan melaporkan tugas pada atasan langsung.
- f. Melaksanakan tugas sampingan dari pimpinan.

7. Referensi

- a. Melayani peminjam dan pengembalian buku-buku referensi.
- b. Mengembalikan koleksi referensi ke raknya.
- c. Membuat data statistic pengunjung harian referensi.
- d. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada atasan langsung.
- e. Melakukan tugas sampingan dari pimpinan.

8. Pustakawanan

- a. Mengumpulkan data mengolah data.
- b. Melayani peminjam dan pengembalian buku-buku referensi.
- c. Mengembalikan referensi ke raknya.
- d. Melakukan klasifikasi bersifat sederhana.
- e. Menentukan kata kunci dan membuat sari karangan induktif.
- f. Menyusun bibliografi, indeks dan jenisnya.
- g. Melakukan katalogisasi sederhana dan katalogisasi salinan.
- h. Membantu inputing data buku.
- i. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas pada atasan langsung.
- j. Melakukan tugas sampingan dari pimpinan.

5. Visi dan Misi Perpustakaan UIN SUSKA RIAU

a. Visi Perpustakaan UIN SUSKA RIAU

Visi Perpustakaan UIN SUSKA RIAU adalah:”Menjadikan UIN SUSKA RIAU sebagai lembaga akses informasi terkemuka bagi masyarakat Perguruan Tinggi Islam dikawasan Asia Tenggara”. Hal ini sejalan dengan visi UIN SUSKA RIAU itu sendiri:” Menjadikan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai lembaga utama pendidikan tinggi yang mengembangkan iptek dan ajaran islam secara integral di kawasan Asia Tenggara tahun 2013.

b. Misi Perpustakaan UIN SUSKA RIAU

Misi Perpustakaan UIN SUSKA RIAU adalah:”Membina dan meningkatkan sumber daya dan layanan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi dan kemitraan guna memberikan layanan terbaik (prima) bagi pemustaka”.

6. Tujuan Perpustakaan UIN SUSKA RIAU

Perpustakaan UIN SUSKA RIAU sebagai perpustakaan Perguruan Tinggi bertujuan untuk membantu UIN SUSKA RIAU dalam proses Tri Darma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat, maka tujuan perpustakaan UIN SUSKA RIAU adalah:

1. Terwujudnya perpustakaan yang memenuhi standar sebagai perpustakaan induk dengan berbagai fasilitas.
2. Meningkatkan fungsi perpustakaan sebagai pusat belajar dan penelitian bagi segenap civitas akademika universitas khusus, dan masyarakat pada umumnya.
3. Meningkatkan peran perpustakaan sebagai sarana pendorong pembelajaran bagi mahasiswa dengan pelayanan prima.

4. Memenuhi informasi masyarakat Perguruan Tinggi (staf pengajar atau peneliti, mahasiswa, dan tenaga administrasi).
5. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, baik mahasiswa, tenaga pengajar dan peneliti)

B. Penyajian Data

a. Data Persepsi Mahasiswa Terhadap Setiap Aspek Kualitas Pelayanan

Untuk mempermudah dalam membaca dan mengetahui data dalam penelitian ini, maka akan dijabarkan dan dijelaskan menurut aspek kualitas pelayanan.

Tabel 1.

Daftar penggolongan pertanyaan dalam kuisisioner

No	Indikator kualitas pelayanan	Nomor pertanyaan	Jumlah
1	Kehandalan	1,2,3,4,5,6,7 dan 8.	8
2	Keresponsivan	9,10,11,12,13 dan 14	6
3	Keyakinan	15,16,17,18 dan 19	5
4	Empati	20,21,22,23,24,25,26 dan 27	8
5	Berwujud	28,29,30,31,32,33, dan 34.	7
	Jumlah		34

A. Aspek Keandalan

1. Jam Buka Pelayanan

Tabel 2

Persepsi responden tentang jam buka pelayanan

No	Persepsi responden tentang jam buka pelayanan	f	%
1	Sangat Baik	6	15 %
2	Baik	31	77,5 %
3	Kurang Baik	3	7.5 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 2 menunjukkan tabel jam buka pelayanan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar Mahasiswa berpendapat bahwa jam buka pelayanan Baik, yakni 31 orang atau sekitar 77.5 %. Sedangkan 6 orang atau sekitar 15 % berpendapat jam buka pelayanan Sangat Baik. Sementara itu yang berpendapat jam buka pelayanan Kurang Baik, yakni 3 orang atau sekitar 7.5 %. Sedangkan jam buka pelayanan tidak baik tidak ada mahasiswa yang mengeluh terbukti bahwa pada item tersebut Nol. Hal ini karena kedisiplinan yang diterapkan di lingkungan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat baik dan demi pelayanan yang baik.

2. Kesesuaian koleksi dengan kebutuhan responden

Tabel 3

Persepsi responden tentang kesesuaian koleksi dengan kebutuhan responden

No	Persepsi responden tentang kesesuaian koleksi dengan kebutuhan responden	f	%
1	Sangat Baik	0	0 %
2	Baik	25	62,5 %
3	Kurang Baik	15	37,5 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 3 kesesuaian koleksi dengan kebutuhan responden. Berdasarkan data dari tabel diatas menunjukkan bahwa Mahasiswa sebagian besar bahwa kesesuaian koleksi dengan kebutuhan responden, belum sesuai dengan yang dibutuhkan yaitu sebanyak 25 orang atau sekitar 62,5 %. Sedangkan yang berpendapat Baik adalah sebanyak 15 orang atau sekitar 37,5 %. Sementara itu, yang berpendapat sangat baik dan tidak baik adalah Nol. Jadi dalam hal koleksi Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang memperhatikan pengembangan koleksi yang dibutuhkan mahasiswa.

3. Jenis koleksi mencukupi kebutuhan mahasiswa

Tabel 4

Persepsi responden tentang jenis koleksi mencukupi kebutuhan mahasiswa

No	Persepsi responden tentang jenis koleksi mencukupi kebutuhan mahasiswa	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	17	42.5 %
3	Kurang Baik	21	52,5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 4 menerangkan mengenai tanggapan responden mengenai jenis koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang jenis koleksi diPerpuatakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sebagian besar adalah kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan 52.5 % atau sekitar 21 orang responden yang memilih jawaban kurang baik. Sedangkan 17 orang responden atau sekitar 42.5 % menyatakan bahwa jenis koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU baik dan dapat mencukupi kebutuhan mereka. Dan 1 orang atau sekitar 2,5 % yang menyatakan bahwa jenis koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU tidak baik dan tidak mencukupi kebutuhan informasi mereka. Jenis koleksi yang ada diPerpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sampai saat penulis berada disana terdiri dari koran, tabloid, majalah, buku, bendel, skripsi, foto format JPG dalam bentuk CD-ROM.

4. Kemutakhiran (aktual) koleksi

Tabel 5

Persepsi responden tentang segi kemutakhiran (aktual) koleksi

No	Persepsi responden tentang segi kemutakhiran (aktual) koleksi.	f	%
1	Sangat Baik	0	0 %
2	Baik	15	37.5 %
3	Kurang Baik	24	60 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03Desember 2010

Tabel 5 menerangkan mengenai tanggapan responden mengenai kemutakhiran (actual) koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan

tabel diatas menunjukkan bahwa pada umumnya responden berpendapat bahwa koleksi yang ada di kurang aktual dan sebanyak 24 orang atau sekitar 60 % yang menjawab bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang aktual. Serta sebanyak 15 orang atau sekitar 37,5 % yang menjawab bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIA sangat aktual. Walaupun ada 1 orang responden yang menjawab tidak terpenuhi kebutuhan koleksi aktual.

5. Segi keakuratan koleksi

Tabel 6

Persepsi responden tentang segi keakuratan koleksi

No	Persepsi responden tentang segi keakuratan koleksi.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	14	35 %
3	Kurang Baik	20	50 %
4	Tidak Baik	0	0 %
Jumlah		40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 6 menerangkan mengenai segi keakuratan koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada umumnya responden menyatakan bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang baik atau cukup akurat. Hal ini dipilih oleh 20 orang responden atau sekitar 50 %. Sedangkan 14 orang lainnya atau sekitar 35 % menyatakan bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU baik atau akurat. Responden lainnya, yakni 1 orang atau sekitar 2,5 % menyatakan bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat baik. Para pengguna internal yang menggunakan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSK RIAU kebanyakan adalah para

Mahasiswa yang membutuhkan koleksi berupa informasi yang akurat untuk menunjang data ketika melakukan penulisan skripsi dan Tugas Akhir. Data yang akurat sangat diperlukan ketika sumber-sumber data yang diperoleh di lapangan tidak lengkap.

6. Proses penelusuran informasi

Tabel 7

Persepsi responden tentang proses penelusuran informasi

No	Persepsi responden tentang proses penelusuran informasi.	f	%
1	Sangat Baik	0	0 %
2	Baik	14	35 %
3	Kurang Baik	25	62,5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
Jumlah		40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 7 menerangkan mengenai proses penelusuran informasi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Menunjukkan bahwa pada umumnya tanggapan responden mengenai proses penelusuran informasi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU adalah baik atau mudah. Hal ini ditunjukkan oleh 25 orang responden atau sekitar 62,5 %. Sedangkan 14 orang atau sekitar 35 % responden menyatakan bahwa proses penelusuran informasi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU adalah kurang baik cukup mudah. Sebanyak 8 1 orang atau sekitar 2,5 % menyatakan bahwa proses penelusuran informasi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU tidak baik.

7. Kecepatan proses penelusuran informasi

Tabel 8

Persepsi responden tentang kecepatan proses penelusuran informasi

No	Persepsi responden tentang kecepatan proses penelusuran informasi.	f	%
1	Sangat Baik	2	5 %
2	Baik	18	45 %
3	Kurang Baik	20	50 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 8 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang kecepatan proses penelusuran informasi yang ada di Perpustakaan Al-Jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa proses penelusuran informasi di kurang baik atau cukup cepat. Hal ini dipilih oleh 20 orang responden atau sekitar 50 %. Sedangkan 18 orang lainnya atau sekitar 45 % menyatakan bahwa proses penelusuran informasi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU baik atau cepat. Responden lainnya, yakni 2 orang atau sekitar 5 % menyatakan bahwa proses penelusuran informasi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat baik. Dan 0 % responden menyatakan bahwa proses penelusuran informasi yang ada diPerpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU tidak baik.

8. Sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru

Tabel 9

Persepsi responden tentang sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru

No	Persepsi responden tentang sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru.	f	%
1	Sangat Baik		0 %
2	Baik	19	47.5 %
3	Kurang Baik	20	50 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 9 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru yang dimiliki oleh Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan Tanggapan responden mengenai sosialisasi pustakawan jika ada informasi terbaru yang dimiliki Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sebagian besar menyatakan kurang baik, yakni 50 % atau sekitar 20 orang. Sedangkan 19 orang yang lain atau sekitar 47,5 % menyatakan sosialisasi pustakawan terhadap informasi terbaru yang dimiliki Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU menyatakan baik. Dan hanya 1 orang atau sekitar 2,5 % menyatakan bahwa tanggapan mereka terhadap sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru yang dimiliki Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU tidak baik. Sedang nol menyatakan bahwa tanggapan mereka terhadap sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru yang dimiliki Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat baik.

Pustakawan akan menempel suatu pengumuman mengenai suatu informasi yang dimiliki oleh Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU di papan informasi dan di

ruang Perpustakaan sendiri, sehingga para pengguna dapat dengan mudah mengetahui informasi terbaru yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU tersebut.

B. Aspek Keresponsifan

9. Keantusiasan petugas dalam melayani pengguna

Tabel 10

Persepsi responden tentang keantusiasan petugas dalam melayani pengguna

No	Persepsi responden tentang keantusiasan petugas dalam melayani pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	3	7.5 %
2	Baik	19	47,5 %
3	Kurang Baik	17	42.5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 10 menjelaskan mengenai tanggapan responden mengenai keantusiasan petugas dalam melayani pengguna yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap keantusiasan petugas dalam melayani pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU menyatakan baik, yakni sebanyak 19 orang atau sekitar 47,5 %. Sebanyak 42,5 % lainnya atau sekitar 17 orang menjawab bahwa petugas yang ada di Pusdok Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang baik atau kurang antusias dalam melayani pengguna. Sedangkan sebanyak 3 orang responden atau sekitar 7,5 % menjawab Petugas di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat baik atau sangat antusias. 1 orang responden atau sekitar 2,5 % yang menjawab petugas Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU tidak baik atau tidak antusias. Hal ini sangat penting bagi sumberdaya

manusia di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Sebab pelayanan prima mestinya sangat diprioritaskan dalam pelayanan agar para pengguna sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU.

10. Kecepatan dalam melayani pengguna

Tabel 11

Persepsi responden tentang kecepatan dalam melayani pengguna

No	Persepsi responden tentang kecepatan dalam melayani pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	23	57.5 %
3	Kurang Baik	15	37.5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
Jumlah		40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 11 menerangkan mengenai tanggapan responden mengenai kecepatan dalam melayani pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan kecepatan petugas dalam melayani pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU baik yakni sebanyak 57,5 % atau sekitar 23 orang. Sebanyak 37,5 % lainnya atau sekitar 15 orang menjawab bahwa petugas dalam melayani pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang baik. Sedangkan sebanyak 1 orang responden atau sekitar 2,5 % menjawab bahwa petugas dalam melayani pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat baik atau sangat cepat. Responden yang menjawab tidak baik 1 orang atau sekitar 2,5 %.

11. Respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna

Tabel 12

Persepsi responden tentang respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna

No	Persepsi responden tentang respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	3	7.5 %
2	Baik	15	37.3 %
3	Kurang Baik	21	52,5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 12 menerangkan mengenai Tanggapan responden mengenai respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sebagian besar adalah kurang baik. Hal ini ditunjukkan oleh 52,5 % atau sekitar 21 orang responden yang memilih jawaban kurang baik. Sedangkan 15 orang responden atau sekitar 37,3 % menyatakan bahwa respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU baik. 3 orang responden atau sekitar 7,5 % yang menyatakan bahwa respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna di Perpustakaan Ak-jami'ah UIN SUSKA RIAU baik. 1 orang atau sekitar 2,5 % yang menyatakan bahwa respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang baik.

12. Kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pengguna mengalami kesulitan

Tabel 13

Persepsi responden tentang kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pengguna mengalami kesulitan

No	Persepsi responden tentang kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pengguna mengalami kesulitan.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	16	40 %
3	Kurang Baik	23	57,5 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 13 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pengguna mengalami kesulitan di Perpustakaan UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pengguna mengalami kesulitan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban tersebut sebanyak 23 orang atau sekitar 57,5 %. Sedangkan 16 orang atau sekitar 40 % menjawab bahwa kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pengguna mengalami kesulitan di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Hal ini sering terjadi apabila Mahasiswa sangat terburu-buru dalam mencari dokumen dan informasi.

13. Ketenangan petugas dalam melayani permintaan pengguna

Tabel 14

Persepsi responden tentang ketenangan petugas dalam melayani permintaan pengguna

No	Persepsi responden tentang ketenangan petugas dalam melayani permintaan pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	2	5 %
2	Baik	11	27,5 %
3	Kurang Baik	26	65 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 14 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang ketenangan petugas dalam melayani permintaan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas, menyatakan pada umumnya responden beranggapan ketenangan petugas dalam melayani permintaan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban tersebut yakni sebanyak 26 orang atau sekitar 65 %. Sementara itu, yang menyatakan tanggapan responden tentang ketenangan petugas dalam melayani permintaan pengguna baik yakni berjumlah 11 orang atau sekitar 27,5 %. Sedangkan sisanya, yakni 2 orang atau sekitar 5 % menyatakan bahwa ketenangan petugas dalam melayani permintaan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Adalah sangat baik. Sedangkan yang menjawab tidak baik adalah 1 orang atau sekitar 2,5 %. Hal ini untuk mencapai pelayan yang prima agar tercipta hubungan yang harmonis antara pegawai di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. dengan pengguna atau Mahasiswa pada khususnya.

14. Kemampuan petugas dalam menghadapi keluhan pengguna

Tabel 15

Persepsi responden tentang kemampuan petugas dalam menghadapi keluhan pengguna

No	Persepsi responden tentang kemampuan petugas dalam menghadapi keluhan pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	2	5 %
2	Baik	13	32,5 %
3	Kurang Baik	24	60 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 15 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang kemampuan pustakawan dalam menghadapi keluhan pengguna. Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa sebagian besar tanggapan responden tentang kemampuan pustakawan dalam menanggapi keluhan pengguna adalah kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban tersebut yakni sebanyak 24 orang atau sekitar 60 %. Sementara itu, yang menyatakan kemampuan pustakawan dalam menanggapi keluhan pengguna adalah baik yakni berjumlah 13 orang atau sekitar 32,5 %. Sedangkan sisanya, yakni 2 orang atau sekitar 5 % menyatakan bahwa kemampuan pustakawan dalam menanggapi keluhan pengguna sangat baik. Sedangkan responden yang menjawab tidak baik adalah 1 orang atau sekitar 2,5 %.

C. Aspek Keyakinan

15. Kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna

Tabel 16

Persepsi responden tentang kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna

No	Persepsi responden tentang kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	22	55 %
3	Kurang Baik	17	42,5 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 16 menerangkan mengenai kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada umumnya responden menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna di Perpustakaan AL-jami'ah UIN SUSKA RIAU. baik. Hal ini dipilih oleh 22 orang responden atau sekitar 55 %. Sedangkan 17 orang atau sekitar 42,5 % menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Kurang baik. Responden lainnya, yakni 1 orang atau sekitar 2,5 % menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. sangat baik.

16. Kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi

Tabel 17

Persepsi responden tentang Kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi

No	Persepsi responden tentang Kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	13	32,5 %
3	Kurang Baik	25	62.5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 17 menerangkan mengenai Kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada umumnya tanggapan responden mengenai Kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. adalah kurang baik. Hal ini ditunjukkan oleh 25 orang responden atau sekitar 62,5 %. Sedangkan 13 orang atau sekitar 32,5 % responden menyatakan bahwa Kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. adalah baik. Sebanyak 1 orang atau sekitar 2,5 % menyatakan bahwa Kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi di Perpustakaan AL-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat baik. Kemudian 1 orang responden yang menjawab tidak baik atau sekitar 2,5 %

17. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna

Tabel 18

Persepsi responden tentang kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna

No	Persepsi responden tentang kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	20	50 %
3	Kurang Baik	19	47,5 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 18 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU baik. Hal ini dipilih oleh 20 orang responden atau sekitar 50 %. Sedangkan 19 orang lainnya atau sekitar 47,5 % menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang baik. Responden lainnya, yakni 1 orang atau sekitar 2,5 % menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat baik.

18. Keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas

Tabel 19

Persepsi responden tentang keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas

No	Persepsi responden tentang keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas.	f	%
1	Sangat Baik	0	0 %
2	Baik	10	25 %
3	Kurang Baik	29	72.5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 19 menjelaskan mengenai tanggapan responden tentang keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. adalah kurang profesional yakni sebanyak 72,5 % atau sekitar 29 orang. Sedangkan 25 % atau sekitar 10 orang menyatakan bahwa keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. adalah baik. Sisanya, sebanyak 1 orang atau sekitar 2,5 % menyatakan bahwa keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU tidak baik.

19. Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna

Tabel 20

Persepsi responden tentang tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna

No	Persepsi responden tentang tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	21	52.5 %
3	Kurang Baik	18	45 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 20 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa sebagian besar tanggapan responden tentang tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna adalah baik terhadap tanggung jawab. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban tersebut yakni sebanyak 21 orang atau sekitar 52,5 %. Sementara itu, yang menyatakan tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna adalah kurang baik terhadap tanggung jawab yakni berjumlah 18 orang atau sekitar 45 %. Sedangkan 1 orang atau 2,5 % memilih jawaban sangat bertanggung jawab atau sangat baik.

D. Aspek Empati

20. Keramahan pustakawan dalam menghadapi atau melayani Mahasiswa

Tabel 21

Persepsi responden tentang keramahan pustakawan dalam menghadapi atau melayani Mahasiswa

No	Persepsi responden tentang keramahan pustakawan dalam menghadapi atau melayani Mahasiswa.	f	%
1	Sangat Baik	3	75 %
2	Baik	15	37,5 %
3	Kurang Baik	21	52,5 %
4	Tidak Baik	1	2,5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 21 memberi penjelasan mengenai Tanggapan responden tentang keramahan pustakawan dalam menghadapi atau melayani Mahasiswa. Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa Tanggapan responden tentang keramahan pustakawan dalam menghadapi atau melayani Mahasiswa kurang ramah, yakni sebanyak 21 orang atau 52,5 %. Sedangkan 15 orang atau sekitar 37,5 % menyatakan baik keramahan pustakawan dalam menghadapi atau melayani Mahasiswa sedang. 3 orang atau sekitar 7,5 % menyatakan keramahan pustakawan dalam menghadapi atau melayani Mahasiswa sangat ramah. Dan 1 orang atau 2,5 % menyatakan keramahan pustakawan dalam menghadapi atau melayani Mahasiswa tidak ramah.

21. Kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani Mahasiswa

Tabel 22

Persepsi responden tentang kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani Mahasiswa

No	Persepsi responden tentang kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani Mahasiswa.	f	%
1	Sangat Baik	2	5 %
2	Baik	17	42,5 %
3	Kurang Baik	20	50 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 22 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani Mahasiswa. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian tanggapan responden mengenai kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani Mahasiswa kurang sabar. Hal tersebut dapat diketahui dari 20 responden, 50 % atau sekitar 17 orang menjawab baik atau sekitar 42,5. Sedangkan yang lain, sekitar 2 orang atau sekitar 2,5 % menjawab tanggapan responden tentang kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani Mahasiswa adalah sangat baik. 1 orang 2,5 % atau menjawab tanggapan responden tentang kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani Mahasiswa adalah tidak sabar.

21. Keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan

Tabel 23

Persepsi responden tentang keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan

No	Persepsi responden tentang keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan	f	%
----	--	---	---

kritikan.			
1	Sangat Baik	2	5. %
2	Baik	15	37.5 %
3	Kurang Baik	22	55 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 23 menerangkan mengenai tanggapan responden mengenai keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan adalah kurang baik. Hal tersebut dilihat dari jawaban responden yang berjumlah 22 orang atau sekitar 55 %. Sedangkan 15 responden lainnya atau sekitar 37,5 % menyatakan bahwa pustakawan baik keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan. responden yang menjawab terbuka tentang keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan adalah 2 orang atau 5 %. Sisanya, yakni sebanyak 2,5 % atau 1 orang responden menjawab keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan adalah tidak baik.

Pustakawan yang ada di Perpustakaan Al-jamiah UIN SUSKA RIAU selalu menerima kritikan dengan tujuan akan dapat memperbaiki kearah yang lebih baik.

23. Kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan

Tabel 24

Persepsi responden tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan

No	Persepsi responden tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	17	42.5 %
3	Kurang Baik	21	52,5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 4.23 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan Tanggapan responden mengenai tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sebagian besar menyatakan kurang baik, yakni 52,5 % atau sekitar 21 orang. Sedangkan 17 orang yang lain atau sekitar 42,5 % menyatakan tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU menyatakan baik. 1 orang atau sekitar 2,5 % sangat baik dan 1 responden yang menjawab tidak baik atau sekitar 2,5 %.

24. Keakraban Pustakawan dalam melayani dengan pengguna

Tabel 25

Persepsi responden tentang keakraban Pustakawan dalam melayani dengan pengguna

No	Persepsi responden tentang keakraban Pustakawan dalam melayani dengan pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	0	0 %
2	Baik	19	47.5 %
3	Kurang Baik	20	50 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 25 menerangkan mengenai keakraban Pustakawan dalam melayani dengan pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada umumnya responden kurang baik atau cukup akrab dengan Pustakawan dalam melayani di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Hal ini dapat dilihat dari 50 % atau sekitar 20 orang yang menjawab tidak baik. Sedangkan 19 orang atau 47,5 % menyatakan tentang keakraban Pustakawan dalam melayani dengan pengguna akrab atau baik. Dan 1 responden yang menjawab tidak baik atau sekitar 2,5 %.

25. Keobyektifitasan Pustakawan dalam melayani pengguna tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas

Tabel 26

Persepsi responden tentang Keobyektifitasan Pustakawan dalam melayani pengguna tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas

No	Persepsi responden tentang Keobyektifitasan Pustakawan dalam melayani pengguna tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	21	52,5 %
3	Kurang Baik	18	45 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 26 menjelaskan mengenai Keobyektifitasan Pustakawan dalam melayani pengguna tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa Keobyektifitasan Pustakawan dalam melayani pengguna tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas baik. Hal ini dapat dilihat melalui tabel di atas yang menjelaskan bahwa 21 orang atau 52,5 % responden yang menjawab baik. sedangkan 1 orang atau sekitar 2,5 % menjawab tentang Keobyektifitasan Pustakawan dalam melayani pengguna tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas adalah Sangat obyektif.

26. Kesopanan Pustakawan dalam melayani pengguna

Tabel 27

Persepsi responden tentang Kesopanan Pustakawan
dalam melayani pengguna

No	Persepsi responden tentang Kesopanan Pustakawan dalam melayani pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	2	5 %
2	Baik	23	57,5 %
3	Kurang Baik	15	37,5 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 27 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang Kesopanan Pustakawan dalam melayani pengguna. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Kesopanan Pustakawan dalam melayani pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sebagian besar menyatakan baik, yakni sebanyak 57,5 % atau sekitar 23 orang. Sedangkan 37,5 % atau sekitar 15 orang menyatakan bahwa Kesopanan Pustakawan dalam melayani pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU adalah kurang sopan. Sisanya 2 orang atau 5 % menjawab sopan atau sangat baik untuk Kesopanan Pustakawan dalam melayani pengguna.

27. Penampilan Pustakawan dalam melayani pengguna

Tabel 28

Persepsi responden tentang Penampilan Pustakawan
dalam melayani pengguna

No	Persepsi responden tentang Penampilan Pustakawan dalam melayani pengguna.	f	%
1	Sangat Baik	4	10 %
2	Baik	25	62,5 %
3	Kurang Baik	11	27,5 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 28 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang Penampilan Pustakawan dalam melayani pengguna. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Penampilan Pustakawan dalam melayani pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sebagian besar menyatakan rapi atau baik, yakni sebanyak 62,5 % atau sekitar 25 orang. Sedangkan 27,5 % atau sekitar 11 orang menyatakan bahwa Penampilan Pustakawan dalam melayani pengguna di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU adalah cukup rapi atau kurang baik. Sisanya 4 orang atau 10 % menjawab sangat rapi atau sangat baik untuk Penampilan Pustakawan dalam melayani pengguna.

Sebagian besar petugas Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU adalah masih muda dan selalu berpakaian rapi, selain itu karena aturan dari sistem kepegawaian bahwa semua direksi dan staff harus berpakaian rapi dan sopan.

E. Aspek Berwujud

28. Jumlah Koleksi

Tabel 29

Persepsi responden tentang Jumlah Koleksi

No	Persepsi responden tentang Jumlah Koleksi.	f	%
1	Sangat Baik	3	7.5 %
2	Baik	11	27.5 %
3	Kurang Baik	25	62,5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 5
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 29 menjelaskan mengenai tanggapan responden mengenai jumlah koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap jumlah koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sebagian besar menyatakan kurang baik, yakni sebanyak 25 orang atau sekitar 62,5 %. Sebanyak 27,5 % lainnya atau sekitar 11 orang menjawab bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sedang. Sedangkan sebanyak 3 orang responden atau sekitar 7,5 % menjawab bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan FISIP UNS sangat baik atau sangat banyak. 1 responden yang menjawab tidak baik atau sekitar 2,5 %

Tidak ada data yang pasti dari bagian Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSK RIAU sendiri mengenai jumlah koleksi yang ada disana. Tetapi yang pasti jumlahnya terus bertambah banyak sehingga diharapkan kebutuhan para pengguna akan semakin terpenuhi.

29. Kelengkapan koleksi

Tabel 30

Persepsi responden tentang Kelengkapan koleksi

No	Persepsi responden tentang kelengkapan Koleksi.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	10	25 %
3	Kurang Baik	28	70 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 30 menerangkan mengenai tanggapan responden mengenai kelengkapan koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang baik atau kurang lengkap yakni sebanyak 70 % atau sekitar 28 orang. Sebanyak 25 % lainnya atau sekitar 10 orang menjawab bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU baik. Sedangkan sebanyak 1 orang responden atau sekitar 2,5 % menjawab bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat lengkap atau sangat baik. 1 responden yang menjawab tidak lengkap atau sekitar 2,5 %

Kelengkapan koleksi diharapkan akan membuat kinerja para pengguna, khususnya mahasiswa akan semakin meningkat. Oleh karena itu, pihak Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU menyediakan kertas yang digunakan untuk mengetahui apa saja koleksi yang dibutuhkan mahasiswa, atau terkadang mahasiswa yang meminta bagian Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU untuk membeli suatu koleksi tertentu. Perpustakaan Al-jami'ah UI SUSKA RIAU akan mencatat semua koleksi yang

diinginkan oleh para mahasiswa tersebut kemudian berunding dengan pihak kepala Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU apakah koleksi tersebut memang benar diperlukan.

30. Penyajian koleksi

Tabel 31

Persepsi responden tentang Penyajian koleksi

No	Persepsi responden tentang penyajian Koleksi.	f	%
1	Sangat Baik	0	0 %
2	Baik	22	55 %
3	Kurang Baik	18	45 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 31 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang penyajian koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas, menyatakan pada umumnya responden beranggapan bahwa penyajian koleksi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU baik. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban tersebut yakni sebanyak 22 orang atau sekitar 55 %. Sementara itu, yang menyatakan tanggapan responden tentang penyajian koleksi kurang baik yakni berjumlah 18 orang atau sekitar 45 %.

Penyajian koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU tergantung pada jenis koleksinya. Misalnya koran, cara penyajiannya adalah dengan dibendel per bulan agar memudahkan apabila ada sewaktu-waktu pengguna yang memerlukan.

31. Penerangan atau Pencahayaan

Tabel 32

. Persepsi responden tentang Penerangan atau pencahayaan

No	Persepsi responden tentang Penerangan atau pencahayaan.	f	%
1	Sangat Baik	2	5 %
2	Baik	22	55 %
3	Kurang Baik	15	37.5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 32 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang Penerangan atau pencahayaan. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai penerangan (pencahayaan) yang ada di Perpustakaan Al-jamai'ah UIN SUSKA RIAU sebagian besar menyatakan baik, yakni sebanyak 55 % atau sekitar 22 orang. Sedangkan 37,5 % atau sekitar 15 orang menyatakan bahwa penerangan (pencahayaan) yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU adalah kurang baik. Sisanya 2 orang atau 2,5 % menyatakan tentang Penerangan atau pencahayaan adalah sangat baik. 1 responden yang menjawab tidak baik atau sekitar 2,5 %

Di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU penerangan didapat dari beberapa buah lampu dan jendela yang cukup lebar sehingga memungkinkan sinar matahari juga dapat menerangi ruangan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Dengan demikian keadaan di ruangan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU cukup terang.

32. Keadaan Meja Kursi

Tabel 33

Persepsi responden tentang keadaan meja kursi

No	Persepsi responden tentang keadaan meja kursi.	f	%
1	Sangat Baik	6	15 %
2	Baik	19	47.5 %
3	Kurang Baik	14	35 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 33 menerangkan mengenai tanggapan responden tentang meja kursi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang meja dan kursi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sebagian besar menyatakan baik. Hal itu dilihat dari jumlah responden yang memilih pilihan itu sebanyak 19 orang atau sekitar 47,5 %. Sedangkan 14 orang responden atau sekitar 35 % menyatakan bahwa keadaan meja dan kursi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang baik. Dan 6 orang lainnya atau sekitar 15 % saja yang menyatakan bahwa keadaan meja dan kursi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU adalah sangat baik. 1 responden yang menjawab tidak baik atau sekitar 2,5 %.

33. Keragaman Koleksi

Tabel 34

Persepsi responden tentang Keragaman koleksi

No	Persepsi responden tentang Keragaman koleksi.	f	%
1	Sangat Baik	1	2.5 %
2	Baik	19	47.5 %
3	Kurang Baik	20	50 %
4	Tidak Baik	0	0 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 34 menjelaskan mengenai tanggapan responden tentang keragaman koleksi di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa menurut responden, koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU pada umumnya kurang beragam atau kurang baik yakni sebanyak 20 orang atau sekitar 50 %. Sebanyak 47,5 % lainnya atau sekitar 19 orang menjawab bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang beragam atau kurang baik. 1 responden yang menjawab sangat baik atau sekitar 2,5 %.

Ragam koleksi yang dimaksudkan menunjukkan adanya kesesuaian dengan silabus yang terdiri dari program studi.

34. Keindahan dekorasi ruangan

Tabel 35

Persepsi responden tentang

Keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan

No	Persepsi responden tentang Keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan.	f	%
1	Sangat Baik	5	12.5 %
2	Baik	19	47.5 %
3	Kurang Baik	15	37.5 %
4	Tidak Baik	1	2.5 %
	Jumlah	40	100

Diolah pada tanggal 03 Desember 2010

Tabel 35 menjelaskan mengenai tanggapan responden tentang Keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa menurut responden, Keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan pada umumnya baik yakni 19 orang atau sekitar 47,5 %. Sebanyak 37,5 % lainnya atau sekitar 15 orang menjawab bahwa Keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU kurang indah atau kurang baik. Sedangkan sebanyak 5 orang responden atau sekitar 12,5 % menjawab bahwa keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat indah atau sangat baik. 1 orang yang responden yang menjawab tidak baik.

Penataan layout ruangan berkaitan dengan keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan masih terus dilaksanakan sesuai dengan petunjuk Dekan dan anggaran. Sedangkan petugas di Perpustakaan FISIP UNS hanya pelaksana kebijakan yang telah

ditetapkan oleh Dekan, walaupun saran dan masukan telah disampaikan oleh Koordinator Perpustakaan FISIP UNS ke Dekan.

C. Analisa Data

1. Analisa Data Tentang Persepsi Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan UIN SUSKA RIAU.

Data persepsi mahasiswa jurusan kependidikan islam tentang kualitas layanan di perpustakaan UIN SUSKA RIAU telah penulis sajikan sebagaimana tertera di atas, untuk menganalisanya, maka data tersebut yang dalam bentuk hasil angket akan direkap ke dalam suatu table rekapitulasi sebagai berikut:

TABEL 35

**REKAPITULASI HASIL ANGKET
PERPSEPSI MAHASISWA JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
UIN SUSKA RIAU**

No	ASPEK-ASPEK ANGKET RESPONDEN	HASIL ANGKET	
		f	%
1	Kehandalan	25	62,5 %
2	Keresponsivan	22	55,0 %
3	Keyakinan	27	67,5 %
4	Empati	26	65,0 %
5	Berwujud	27	67,5 %
	Jumlah	40	100 %

Dengan demikian jumlah frekuensi dari jawaban angket yang diberikan responden sesuai dengan aspek kehandalan, keresponsivan, keyakinan, empati, berwujud. Dengan jumlah responden 40 orang dan 34 item pertanyaan dalam setiap angket yang diisi oleh

responden. Sedangkan untuk mendapatkan jumlah keseluruhan dengan persentase ialah dengan rumus:

$$\text{Rumus } P = \frac{F}{N} \times 100.$$

keterangan:

P: Angka persentase

F: Frekuensi yang sedang dicari persentasenya.

N: Number of Cases (jumlah frekuensi atau banyaknya individu)

100%: Bilangan Tetap

1. Aspek Kehandalan 62,5 % (Cukup Optimal).
2. Aspek Keresponsivan 55,0 % (Cukup Optimal).
3. Aspek Keyakinan 67,5 % (Cukup Optimal).
4. Aspek Empati 65,0 % (Cukup Optimal).
5. Aspek Berwujud 67,5 % (Cukup Optimal)

Dengan demikian, dari hasil angket sebagai subjek pembantu menggunakan respon silang hasilnya menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa jurusan kependidikan islam tentang kualitas layanan perpustakaan UIN SUSKA RIAU tergolong (cukup Baik atau Cukup Optimal).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan perolehan data analisis serta hasil penelitian dapat diambil kesimpulan dari penelitian terhadap persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU adalah cukup baik hal ini dapat dilihat sebagai berikut.

1. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU dilihat dari segi keandalan (bukti langsung), yakni Jam buka pelayanan, kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pengguna, jenis koleksi aktulitas koleksi, keakuratan koleksi proses dan kecepatan penelusuran koleksi, sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru adalah cukup baik.

2. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU dilihat dari segi keresponsivan (keandalan) yakni keantusiasan petugas dalam melayani pengguna, kecepatan dalam melayani pengguna respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna, kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pengguna mengalami kesulitan, ketenangan petugas dalam melayani permintaan pengguna, kemampuan petugas dalam menghadapi keluhan petugas adalah cukup baik.

3. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU dilihat dari segi keyakinan yakni kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna, kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi, kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna, keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas, tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna adalah cukup baik.

4. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU dilihat dari segi empati yakni: keramahan pustakawan dalam menghadapi atau melayani mahasiswa, kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani mahasiswa, keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan, kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan, keakraban Pustakawan dalam melayani dengan pengguna, keobyektifitasan Pustakawan dalam melayani pengguna tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas, kesopanan Pustakawan dalam melayani pengguna, dan penampilan Pustakawan dalam melayani pengguna adalah cukup baik.

5. Persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU lihat dari segi bukti langsung yakni: Jumlah koleksi, Kelengkapan koleksi, Penyajian koleksi, Penerangan yang ada di Perpustakaan, keragaman koleksi, dan keindahan dan kenyamanan

dekorasi ruangan adalah cukup baik kecuali keadaan meja kursi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU cukup baik.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian maka dapat dibuat beberapa saran, yaitu:

1. Penambahan fasilitas yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU, misalnya televisi yang lebih besar yang diharapkan dapat menjadi media hiburan juga dapat menjadi media informasi bagi para pengguna Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU, penambahan meja dan kursi sehingga para pengguna merasa lebih nyaman berada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU, Penambahan jumlah dan jenis koleksi yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sesuai dengan kebutuhan para penggunanya, sehingga koleksi yang ada akan semakin lengkap dan beragam. Dengan demikian, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya.
2. Penambahan kuantitas dan kualitas tenaga pustakawan yang ada di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU, sehingga dapat memaksimalkan upaya melayani pengguna.
3. Diadakannya 2 piket tugas dalam melayani pengguna sehingga petugas tidak mengalami kelelahan atau kecapekan

4. Penambahan fasilitas di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sangat diperlukan demi kelancaran dan kenyamanan pengunjung.

5. Pustakawan di Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU harusnya sangat rajin dalam mensosialisasikan informasi terbaru yang dimiliki Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU sehingga informasi tersebut cepat dimengerti oleh Pemustaka hal ini terbukti bahwa tanggapan responden mengenai sosialisasi pustakawan jika ada informasi terbaru yang dimiliki Perpustakaan Al-jami'ah UIN SUSKA RIAU cukup optimal atau cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya Departemen Agama RI, PT. Syamil Cipta Media
- A.S. Nasution, 1981, *Perpustakaan Sekolah (Petunjuk untuk Membina, Memakai, dan Memelihara Perpustakaan di Sekolah)*, Proyek Pengembangan Perpustakaan Departemen P dan K. Jakarta.
- Abu Ahmadi, 1998, *Psikologi Umum*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ahmad Fauzi, 2005, *Psikologi Umum*, CV.Pustaka Setia, Lingkar Selatan, Jakarta.
- Alimudin Tuwu, 2005, *Pengantar Metode Penelitian*, Universitas Indonesia (UI-PRESS), Jakarta.
- Alisuf Sabri, 2005, *Psikologi Pendidikan*, Pedoman Ilmu Jaya Anggota IKAPI, Jakarta.
- Blasius Sudarsono, *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, Pusat IKAPI, Sagung Seto, Jakarta.
- Darmono, 2007, *Perpustakaan Sekolah*, Grasindo, Jakarta.
- Cholid Narbuko, 2005, *Metodologi Penelitian*, PT.Bumi Aksara, Jakarta
- Goetsh dan Davis. 1994. *Pelayanan organisasi dan managemen*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hartono, 2004, *Statistik untuk Penelitian, Lembaga Studi Filsafat Kemasyarakatan Kependidikan dan Perempuan*, Pekanbaru Riau.
- Ibrahim, Babadal, 2008, *Pengelolaan Perpustakaan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Indrawijaya, Adam I. 1999. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo
- Kosam Rimbawa, *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*, Pusat IKAPI, Sagung Seto, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

- Lasa, Hs, 2007, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Pinus Book Publisher, Yokyakarta.
- Lukman, Ali, 1998, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Munir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksar.
- Mudhoffir, 1986. *Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remadja Karya
- Masruri, Anis. 2003. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pelayanan Publik. Dalam *Thaqafiyat*, Vol.4, No.2, Juli-Desember 2003.
- Nursalim AR, 2007, *Pengantar Kemampuan Berbahasa Indonesia Berbasis Kompetensi*, Infinite, Pekanbaru Riau.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1984. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remadja Rosdakarya
- Rooijackers AD, 2003, *Cara Belajar di Perguruan Tinggi (Beberapa Petunjuk Praktis)*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Rosady Ruslan, 2003, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sulchan, Yasyin, 1997, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Amanah*, Surabaya.
- Sutarno NS, 2006, *Manajemen Perpustakaan (Suatu Pendekatan Praktik)*. Sagung Seto, Jakarta.
- _____ 2006, *Membina Perpustakaan Desa Di Lengkapi Dengan UU No.43 Th, 2007 Tentang Perpustakaan*, Anggota IKAPI, Sagung Seto, Jakarta.
- _____ 2006, *Perpuatakaan dan Masyarakat*, Anggota IKAPI, Sagung Seto, Jakarta.
- Syaiful Bahri Djamarah, 2002, *Psikologi Belajar*, PT.Rineka Cipta, Jakarta.

Singgih D. Gunarsa, 2006, *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*, PT.BPK Gunung Mulia, Jakarta.

Tohirin, 2005, *Psikologi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

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

Wiji Suwarno, 2006, *Psikologi Perpustakaan*, Anggota IKAPI, Sagung Seto, Jakarta.

Widodo Supriyono, 2004, *Psikologi Belajar*, PT.Rineka Cipta, Jakarta.

Zahrotun Nihayah, 2004, *Islam dan Psikologi*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Lampiran :

ANGKET (INSTRUMEN PENELITIAN)

I. Kuisisioner ini di buat untuk mendapatkan data yang akurat dari saudara/i yakni tentang Persepsi Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Suska Riau Pekanbaru. Dalam pengisian ini kami mengharapkan kepada saudara/i untuk memberikan tanggapan yang sejujurnya atas pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner ini. Kuisisioner ini hanya dipergunakan untuk penyelesaian skripsi peneliti pada program studi Kependidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU.

II. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :

III. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (X) pada sala satu kolom di sebelah kanan pada setiap item ST,S,KS,TS dan STS.

Keterangan:

- 1) Sangat Setuju
- 2) Setuju
- 3) Kurang Setuju
- 4) Tidak Setuju
- 5) Sangat Tidak Setuju

1. Angket/Instrumen Penelitian

No	PERNYATAAN	SS	S	ST	TS	STS
1	Jam buka pelayanan perpustakaan tepat waktu.					
2	Koleksi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh mahasiswa					
3	Jenis koleksi sudah mencukupi kebutuhan mahasiswa.					
4	Koleksi yang dibutuhkan oleh mahasiswa sudah aktual.					
5	Koleksi di perpustakaan sudah akurat.					
6	Bagaimana persepsi anda tentang proses penelusuran informasi.					

7	Proses penelusuran informasi di perpustakaan sudah cepat.					
8	Sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru dengan mahasiswa sudah terlaksana.					
9	Keantusiasan petugas dalam melayani pengguna.					
10	Kecepatan dalam melayani pengguna.					
11	Respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna.					
12	Kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pengguna mengalami kesulitan.					
13	Ketenangan petugas dalam melayani permintaan pengguna.					
14	Kemampuan petugas dalam menghadapi keluhan pengguna.					
15	Kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna.					
16	Kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi.					
17	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna.					
18	Keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas.					
19	Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna.					
20	Keramahan pustakawan dalam menghadapi atau melayani Mahasiswa.					
21	Kesabaran pustakawan dalam menghadapi dan melayani Mahasiswa.					
22	Keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan					
23	Kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan.					
24	Keakraban pustakawan dalam melayani dengan pengguna.					
25	Keobyektifitasan pustakawan dalam melayani pengguna tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas.					
26	Kesopanan pustakawan dalam melayani pengguna.					
27	Penampilan pustakawan dalam melayani pengguna.					

28	Jumlah koleksi sudah mencukupi kebutuhan mahasiswa.					
29	Kelengkapan koleksi sudah sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa.					
30	Penyajian koleksi sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.					
31	Penerangan atau pencahayaan di perpustakaan sudah mantap.					
32	Keadaan meja kursi sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh mahasiswa.					
33	Keragaman koleksi sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh mahasiswa .					
34	Keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan sudah mantap.					

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	: Daftar penggolongan pertanyaan dalam kuesioner	41
Tabel IV.2	: Hasil angket tentang jam buka pelayanan	42
Tabel IV.3	: Hasil angket tentang kesesuaian koleksi dengan kebutuhan responden.....	43
Tabel IV.4	: Hasil angket tentang jenis koleksi mencukupi kebutuhan mahasiswa.....	44
Tabel IV.5	: Hasil angket tentang segi kemutakhiran (actual) koleksi	45
Tabel IV.6	: Hasil angket tentang segi keakuratan koleksi.....	46
Tabel IV.7	: Hasil angket tentang proses penelusuran informasi	47
Tabel IV.8	: Hasil angket tentang kecepatan proses penelusuran informasi.....	48
Tabel IV.9	: Hasil angket tentang sosialisasi pustawan mengenai informasi terbaru	49
Tabel IV.10	: Hasil angket tentang keantusiasan petugas dalam melayani pengguna.....	50
Tabel IV.11	: Hasil angket tentang kecepatan dalam melayani pengguna	51
Tabel IV.12	: Hasil angket tentang respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna	52
Tabel IV.13	: Hasil angket tentang kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pengguna mengalami kesulitan	53
Tabel IV.14	: Hasil angket tentang ketenangan petugas dalam melayani permintaan pengguna.....	54
Tabel IV.15	: Hasil angket tentang kemampuan petugas dalam menghadapi keluhan pengguna	55
Tabel IV.16	: Hasil angket tentang kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna	56
Tabel IV.17	: Hasil angket tentang kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi	57

Tabel IV.18 : Hasil angket tentang kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna.....	58
Tabel IV.19 : Hasil angket tentang keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas	59
Tabel IV.20 : Hasil angket tentang tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna	60
Tabel IV.21 : Hasil angket tentang keramahan pustakawan dalam menghadapi pengguna atau melayani mahasiswa	61
Tabel IV.22 : Hasil angket tentang kesabaran pustakawan dalam menghadapi dan melayani mahasiswa.....	62
Tabel IV.23 : Hasil angket tentang keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan.....	63
Tabel IV.24 : Hasil angket tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan.....	64
Tabel IV.25 : Hasil angket tentang keakraban pustakawan dalam melayani pengguna.....	65
Tabel IV.26 : Hasil angket tentang keobyektifitasan pustakawan dalam melayani pengguna tanpa membedakan status social, gender dan senioritas	66
Tabel IV.27 : Hasil angket tentang kesopanan pustakawan dalam melayani pengguna.....	67
Tabel IV.28 : Hasil angket tentang penampilan pustakawan dalam melayani pengguna.....	68
Tabel IV.29 : Hasil angket tentang jumlah koleksi.....	69
Tabel IV.30 : Hasil angket tentang kelengkapan koleksi	70
Tabel IV.31 : Hasil angket tentang penyajian koleksi	71
Tabel IV.32 : Hasil angket tentang penerangan atau pencahayaan	72
Tabel IV.33 : Hasil angket tentang keadaan meja kursi	73
Tabel IV.34 : Hasil angket tentang keragaman koleksi	74
Tabel IV.35 : Hasil angket tentang keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan.....	75

- Tabel IV.36** : Rekapitulasi hasil angket kualitas layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menurut persepsi mahasiswa jurusan Kependidikan Islam 76
- Tabel IV.37** : Rekapitulasi hasil angket kualitas layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menuru

DAFTAR BAGAN

Bagan IV.I : Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.....	37
--	----

BIOGRAFI PENULIS



Sopian, lahir di Kuala Tambusai pada tanggal 14 Desember 1985. Penulis Menyelesaikan jenjang pendidikan formal dari SDN O19 Desa Kuala Tambusai Tahun 1999, kemudian melanjutkan pendidikan di MTs PP.Darul ‘Ulum Tandun Kec. Tandun Kab.Rokan Hulu. Dan selesai pada tahun 2002. Kemudian pada tahun yang sama penulis kembali melanjutkan pendidikan di MAS PP.Darul ‘Ulum Tandun Kec.Tandun Kab.Rokan Hulu dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2005. Selanjutnya pada tahun 2006 penulis melanjutkan pendidikan ke UIN SUSKA RIAU PEKANBARU Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada Jurusan Kependidikan Islam prodi Manajemen Pendidikan Islam. Selama masa perkuliahan penulis telah melaksanakan kuliah kerja nyata (KKN) di Desa Harapan Jaya Kec. Bunguran Tengah Kab. Natuna pada tanggal 01 Juli sampai 31 Agustus 2009 dan melaksanakan Program Praktik Lapangan (PPL) selama dua bulan setengah dimulai bulan September sampai bulan Desember di MAS Al-Qasimiyah Desa Sorek satu Kec. Pangkalan Kuras Kab. Pelalawan.

Pada tahun 2010/2011 tepatnya pada tanggal 13 Shafar 1432 H/19 Januari 2011 M telah menyelesaikan tugas akhir dengan hasil ujian sangat memuaskan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I) dengan judul karya ilmiah “*Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Menurut Persepsi Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam*”