

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU TERHADAP KEPUASAAN PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

YASRIANI

11653200111



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2023

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

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU TERHADAP KEPUASAAN
PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL***

TUGAS AKHIR

Oleh:

YASRIANI
11653200111

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 26 Januari 2023

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing



Syaifullah, SE., M.Sc.
NIP. 198012152009121002

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU TERHADAP KEPUASAAN PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

TUGAS AKHIR

Oleh:

YASRIANI
11653200111

Telah dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 11 Januari 2023

Pekanbaru, 11 Januari 2023
Mengesahkan,



Dia Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.

Sekretaris : Syaifullah, SE., M.Sc.

Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Saide, S.Kom., M.Kom., M.I.M., Ph.D.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : YASRIANI

NIM : 11623200111

Tempat/Tgl. Lahir : Suka Damai, 09 Januari 1999

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi / SI

Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau
Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LIBQUAL

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 21... Januari 2025
Yang membuat pernyataan



* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil 'Alamin. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa kita ucapkan kepada nabi kita, Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan *Assalamualaika Ya Rasulullah "Allahummasolli 'alamuhammad, wa'alaali muhammad"*.

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada ayah dan ibu tercinta yang tidak pernah berhenti mendoakan, memberi kasih sayang, dukungan, kesabaran, dan jerih upaya mereka selama ini. Semoga cita-cita saya saat ini menjadi persembahan yang sangat mulia untuk membahagiakan mereka. Hanya Allah SWT yang mampu membalas segala kebaikan ayah dan ibu di dunia maupun di akhirat. *Amin jazakumullahu khairon.*

Terimakasih saya ucapkan kepada teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan. Teruslah berusaha untuk menggapai masa depanmu, karena hasil tidak akan mengkhianati usaha. Jangan lupa untuk selalu melibatkan Allah SWT dalam setiap urusan kita.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh.

Alhamdulillahirobbil 'Alamin, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Tidak lupa pula Shalawat serta salam kita ucapkan kepada kekasih Allah Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan menuju alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan akademik agar dapat mencapai gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau). Selama penyelesaian Tugas Akhir ini, peneliti secara langsung maupun tidak langsung mendapatkan banyak bantuan, bimbingan serta dukungan dari pihak lainnya.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi, Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan serta Dewan Penguji I Tugas Akhir saya.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sekaligus sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir saya.
6. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc sebagai dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, sabar, memberikan masukan dan motivasi, serta mendukung peneliti dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Saide, S.Kom., M.Kom., M.I.M., Ph.D sebagai Dewan Penguji II Tugas Akhir ini yang telah memberikan masukan serta pembelajaran dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
8. Terkhusus kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Alm. Sutan Buyung dan Ibu Sulastri yang selalu mendoakan, memotivasi, menasehati, serta banyak memberi dukungan baik moral maupun material kepada peneliti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

9. Abang-abang dan kakak ipar saya Sugiman, Ilham Ramadhan, Indra Ramansyah, Eka Wulandari, Siswanti, dan Eliana yang selalu mendoakan dan menasehati, serta banyak memberikan dukungan pada saya.
10. Peneliti juga berterimakasih kepada Universitas Islam Riau yang telah memberikan izin dan ilmu untuk melakukan penelitian.
11. Pegawai dan Staff Program Sistem Informasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga membantu dan mempermudah dalam pengurusan administrasi Tugas Akhir.
12. Terimakasih kepada keluarga besar Program Sistem Informasi khususnya Angkatan 2016 Kelas A.
13. Terimakasih buat sahabat saya Septya Wahdana S.Kom, Wita Dayuni, Deby Rosalina S.Kom, Triana, Tiwi, Erno, Adit, Mehed, Fadil, yang selalu mendukung dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
14. Terimakasih buat teman seperjuangan saya Vandri, ST yang selalu mendukung, memotivasi, memberikan semangat, dan ikut berpartisipasi dalam membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
15. Terimakasih banyak kepada orang-orang baik yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu pada kesempatan ini yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Semoga bantuannya mendapatkan pahala dari Allah SWT.

Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, Kritik dan Saran yang membangun dapat dikirim melalui email 11653200111@students.uin-suska.ac.id, semoga dengan kritikan ini dapat bermanfaat bagi peneliti.

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarokatuh.

Pekanbaru, 26 Januari 2023

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

YASRIANI

NIM. 11653200111

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU TERHADAP KEPUASAAN PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

YASRIANI
NIM: 11653200111

Tanggal Sidang: 11 Januari 2023
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Perpustakaan Universitas Islam Riau menerapkan sistem OPAC sejak Tahun 2015. Sejak di implementasikan pada perpustakaan Universitas Islam Riau masih terdapat beberapa masalah yang dikeluhkan oleh pengguna seperti, belum dilakukan sosialisasi kepada mahasiswa baru, status buku pada sistem tidak sesuai pada rak koleksi, kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer dan ruang membaca perpustakaan sehingga menyebabkan pelayanan kurang nyaman oleh pemustaka pengguna. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIR yang dinilai sudah cukup baik dalam batas toleransi. Namun masih banyak kurang memuaskan bagi mahasiswa perpustakaan. Pada penelitian ini menggunakan Metode *Libqual* dengan indikator pengukuran yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, *Library as Place*. Sehingga diperoleh nilai analisis dari masing-masing indikator menunjukkan nilai dari *Adequacy Gap* bernilai -2,77 dan nilai dari *Superiority Gap* bernilai -3,4. Dapat disimpulkan pada variabel *Affect Of Service* menunjukkan persepsi harapan minimum belum memenuhi kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Persepsi harapan ideal pemustaka sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan. *Information Control* dari persepsi harapan minimum pemustaka merasa tidak puas dengan informasi yang tersedia pada OPAC. Sedangkan untuk persepsi harapan ideal pemustaka sudah merasa puas. *Libary As Place* dari persepsi harapan minimum pemustaka merasa belum puas terhadap sarana yang ada di perpustakaan. Dari persepsi harapan ideal pemustaka sudah merasa puas terhadap sarana yang tersedia di perpustakaan.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas Pelayanan Perpustakaan, Metode *Libqual*.

ANALYSIS OF RIAU ISLAMIC UNIVERSITY LIBRARY SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION USING LIBQUAL METHOD

**YASRIANI
NIM: 11653200111**

*Date of Final Exam: January 11th 2023
Graduation Period:*

*Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

ABSTRACT

The Riau Islamic University Library has implemented the OPAC system since 2015. Since it was implemented in the Riau Islamic University library there are still a number of problems that have been complained of by users such as, socialization has not been carried out to new students, the status of books in the system does not match the collection shelves, lack of facilities and infrastructure such as computers and library reading rooms, causing less comfortable service by user users. The purpose of this study was to determine satisfaction with the quality of UIR library services which were considered good enough within tolerance limits. But there are still many unsatisfactory for library students. In this study using the Libqual method with measurement indicators namely Affect of Service, Information Control, Library as Place. So that the analysis value of each indicator shows that the value of Adequacy Gap is -2.77 and the value of Superiority Gap is worth -3.4. It can be concluded on the variable Affect Of Service shows that the perception of minimum expectations has not met user satisfaction with the services provided. The perception of ideal expectations of users is satisfied with the services provided. Information Control from the perception of minimum expectations, users are dissatisfied with the information available in the OPAC. As for the perception of ideal expectations, users are satisfied. Library As Place from the perception of minimum expectations, users are not satisfied with the facilities in the library. From the perception of ideal expectations, users are satisfied with the facilities available in the library.

Keywords: *Analysis, Library Service Quality, Libqual Method.*



DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN | v |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| <i>ABSTRACT</i> | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR SINGKATAN | xvi |
| 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Batasan Masalah | 5 |
| 1.4 Tujuan | 5 |
| 1.5 Manfaat | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 6 |
| 2 LANDASAN TEORI | 7 |
| 2.1 Perpustakaan Universitas Islam Riau | 7 |
| 2.1.1 Sejarah Perpustakaan | 7 |
| 2.1.2 Visi | 7 |
| 2.1.3 Misi | 7 |
| 2.1.4 Struktur Organisasi | 8 |
| 2.2 Perpustakaan | 8 |

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | |
|----------|---|-----------|
| 2.2.1 | Pengertian Perpustakaan | 8 |
| 2.2.2 | Tujuan Perpustakaan | 9 |
| 2.3 | Kualitas | 9 |
| 2.4 | Pengertian Layanan | 10 |
| 2.5 | Kepuasan Pengguna | 10 |
| 2.6 | <i>Open Public Acces Catalog</i> (OPAC) | 11 |
| 2.7 | Metode <i>Libqual</i> | 11 |
| 2.8 | Teknik Pengumpulan Data | 14 |
| 2.8.1 | Observasi | 15 |
| 2.8.2 | Wawancara | 15 |
| 2.8.3 | Angket | 16 |
| 2.8.4 | Penguji Validitas dan Reabilitas | 17 |
| 2.9 | SPPS 2.3 | 17 |
| 2.10 | Populasi dan Sampel | 17 |
| 2.10.1 | Jenis-Jenis Populasi | 18 |
| 2.10.2 | Teknik <i>Sampling</i> | 18 |
| 2.10.3 | Metode <i>Deskriptif Kuantitatif</i> | 18 |
| 2.11 | Penelitian Terdahulu | 19 |
| 3 | METODOLOGI PENELITIAN | 21 |
| 3.1 | Alur Penelitian | 21 |
| 3.2 | Tahap Perencanaan | 22 |
| 3.2.1 | Mengidentifikasi Masalah | 22 |
| 3.2.2 | Menentukan Tujuan Penelitian | 22 |
| 3.2.3 | Penentuan Data yang Dibutuhkan | 22 |
| 3.2.4 | Menentukan Metode yang Digunakan | 23 |
| 3.3 | Tahap Pengumpulan Data | 24 |
| 3.3.1 | Melakukan Observasi dan Wawancara | 24 |
| 3.3.2 | Studi <i>Literature</i> | 25 |
| 3.3.3 | Menentukan Populasi dan Sampel | 25 |
| 3.4 | Tahapan Analisis dan Pengolahan Data | 25 |
| 3.4.1 | Uji Validitas dan <i>Realibilitas</i> | 25 |
| 3.4.2 | <i>Analisis Adequacy Gap</i> (AG) | 26 |
| 3.4.3 | <i>Analisis Superiority Gap</i> (SG) | 26 |
| 3.4.4 | <i>Analisis Libqual</i> | 26 |
| 3.5 | Tahapan Dokumentasi | 26 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | |
|----------|---|--------------|
| 4 | ANALISIS DAN HASIL | 28 |
| 4.1 | Analisis OPAC pada Perpustakaan Universitas Islam Riau | 28 |
| 4.2 | Analisis Permasalahan | 28 |
| 4.3 | <i>Deskriptif Variabel</i> Penelitian | 29 |
| 4.4 | Karakteristik Responden | 29 |
| 4.4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 29 |
| 4.4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas | 30 |
| 4.5 | Pengolahan Data | 30 |
| 4.6 | Uji Validitas dan Reabilitas | 31 |
| 4.6.1 | Uji Validitas | 31 |
| 4.6.2 | Uji <i>Reabilitas</i> | 32 |
| 4.7 | Perhitungan <i>Libqual</i> | 33 |
| 4.8 | Hasil Perhitungan <i>Libqual</i> | 33 |
| 4.8.1 | Rata-rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi untuk Harapan Persepsi | 33 |
| 4.8.2 | Rata-rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi untuk Harapan Minimum | 34 |
| 4.8.3 | Rata-rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi untuk Harapan Ideal | 35 |
| 4.8.4 | Rata-rata Nilai dan Persentase Presepsi, Harapan Minimum, dan Harapan Ideal | 36 |
| 4.8.5 | Nilai <i>Libqual</i> Masing-masing Pernyataan | 37 |
| 4.8.6 | Perhitungan <i>Adequacy Gap</i> (AG) | 38 |
| 4.8.7 | <i>Superiority Gap</i> (SG) | 38 |
| 4.8.8 | Deskriptif <i>Adequacy Gap</i> | 39 |
| 4.8.9 | Analisis <i>Superiority</i> (SG) | 40 |
| 4.8.10 | Rekomendasi | 40 |
| 5 | PENUTUP | 42 |
| 5.1 | Kesimpulan | 42 |
| 5.2 | Saran | 42 |
| | DAFTAR PUSTAKA | |
| | LAMPIRAN A SURAT IZIN PENELITIAN | A - 1 |
| | LAMPIRAN B KUESIONER DAN TRANSKIP WAWANCARA | B - 1 |
| | LAMPIRAN C DOKUMENTASI | C - 1 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-----|--|----|
| 2.1 | Struktur Organisasi | 8 |
| 2.2 | Organisasi Perpustakaan | 14 |
| 3.1 | Metodologi Penelitian | 21 |
| 4.1 | Profil Sistem Perpustakaan Universitas Islam Riau | 28 |
| 4.2 | Diagram <i>Pie</i> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 30 |
| 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas | 30 |
| 4.4 | Presepsi Dengan Harapan Minimum | 40 |
| 4.5 | Kesenjangan Presepsi Dengan Harapan Ideal | 40 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

| | | |
|------|--|----|
| 3.1 | Variabel Kualitas Layanan | 23 |
| 4.1 | Identifikasi Masalah Perdimensi <i>Libqual</i> | 29 |
| 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin <i>Libqual</i> | 29 |
| 4.3 | Karakteristik Responden | 30 |
| 4.4 | Keterangan Hasil Kuesioner | 31 |
| 4.5 | Uji Validitas Kuesioner | 31 |
| 4.6 | <i>Effect of Service</i> | 32 |
| 4.7 | <i>Information Control</i> | 32 |
| 4.8 | <i>Library as Place</i> | 32 |
| 4.9 | Persentase Dimensi <i>Affect Of Service</i> | 33 |
| 4.10 | Persentase <i>Information Control</i> | 34 |
| 4.11 | Persentase <i>Library As Place</i> | 34 |
| 4.12 | Persentase Dimensi <i>Affect Of Service</i> | 34 |
| 4.13 | Persentase <i>Information Control</i> | 35 |
| 4.14 | Persentase <i>Library As Place</i> | 35 |
| 4.15 | Persentase Dimensi <i>Affect of Service</i> | 35 |
| 4.16 | Persentase Dimensi <i>Information Control</i> | 36 |
| 4.17 | Persentase Dimensi <i>Library as Place</i> | 36 |
| 4.18 | Rekapitulasi Rata-Rata Nilai <i>Libqual</i> Perdimensi | 36 |
| 4.19 | Rekapitulasi Rata-Rata Nilai <i>Libqual</i> Perdimensi | 37 |
| 4.20 | Nilai Kesenjangan AG dan SG Perdimensi | 38 |
| 4.21 | Tabel Rekapitulasi Nilai Rata-rata Perdimensi | 41 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR SINGKATAN

| | |
|-------|---|
| AG | : <i>Adequacy Gap</i> |
| AOS | : <i>Affect Of Service</i> |
| AG | : <i>Adequacy Gap</i> |
| IC | : <i>Information Control</i> |
| LAP | : <i>Library as Place</i> |
| P | : <i>Penting</i> |
| OPAC | : <i>Open Public Acces Catalog</i> |
| S | : <i>Setuju</i> |
| SG | : <i>Superiority Gap</i> |
| SS | : <i>Sangat Setuju</i> |
| SPPS | : <i>Statitcal Product and Sevice Soluction</i> |
| STP | : <i>Sangat Tidak Penting</i> |
| STS | : <i>Sangat Tidak Setuju</i> |
| TP | : <i>Tidak Penting</i> |
| TS | : <i>Tidak Setuju</i> |
| UIR | : <i>Universitas Islam Riau</i> |
| UIN | : <i>Universitas Islam Negeri</i> |
| SUSKA | : <i>Sultan Syarif Kasim</i> |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Analisis adalah suatu proses kerja dari rangkaian tahapan pekerjaan sebelum riset, didokumentasikan dengan tahapan pembuatan laporan (Umar, 2020). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan mengamati sesuatu yang tentunya bertujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang sudah dilakukan contohnya dalam menganalisis perpustakaan (Ghozali, 2009). Analisis perpustakaan merupakan proses penyelidikan terhadap pengelolaan perpustakaan dimana Perpustakaan sebagai sumber belajar yang perlu dikelola untuk menunjang kegiatan pembelajaran baik dalam produksi, pengembangan bahan belajar, pelayanan bahan belajar, dan pelatihan pengembangan media pembelajaran (Hidayati, 2015). Menurut Supranto (2011) *quality library service mean stastisying the query of reach and every user accureakty, exhaustevaly and expeditiously*, dimana kualitas layanan perpustakaan dapat dilakukan secara cepat dan tepat juga kualitas layanan Perpustakaan dapat dikaitkan dengan kepuasan pemustaka.

Konsep mengenai kepuasan pemustaka sering dikaitkan dengan kualitas jasa, kepuasan pemustaka merupakan ukuran penting dalam kualitas layanan di Perpustakaan, kepuasan pemustaka juga merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Wiji, 2009). Kepuasan pemustaka sangat berpengaruh oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, kualitas koleksi, ketersediaan tempat dan waktu layanan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau melebihi harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan (Amalia dan Christiani, 2020). Perkembangan teknologi informasi memberikan kontribusi pada cepatnya pertumbuhan jumlah data yang dikumpulkan dalam basis data berukuran besar (Elwani, 2018). Peningkatan kebutuhan informasi berinflikasi penting terhadap keberadaan perpustakaan. Perpustakaan adalah salah satu sumber ilmu pengetahuan dan sarana untuk menunjang proses belajar bagi pengguna untuk mendapatkan informasi yang diinginkan disuatu perguruan tinggi (Anas, 2016).

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan salah satu sumber informasi yang sangat diperlukan bagi mahasiswa, sebagaimana diatur dalam UU RI Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24 sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

1. Bahwa setiap perguruan tinggi menyelenggarakan Perpustakaan yang memenuhi Standar Nasional Perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun eksemplarnya yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian terhadap masyarakat.
2. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan Perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
3. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional Perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau (UIR) ialah salah satu Perpustakaan yang menyediakan berbagai macam bahan bacaan seperti teks, modul perkuliahan literatur, Laporan Tugas Akhir, referensi, majalah, tabloid, jurnal cetak, jurnal berlangganan, elektronik skripsi, dan tesis, serta koleksi yang menjadi ciri khas Perpustakaan UIR yaitu kumpulan koleksi penelitian dan kitab keagamaan (Islam). Perpustakaan ini mempunyai 30.952 koleksi buku, jumlah anggota Perpustakaan yang aktif selama ini sebanyak 1.400 orang. Sehingga mengakibatkan pegawai dalam bagian sirkulasi mengalami kesulitan dalam melayani mahasiswa yang ingin meminjam dan mengembalikan buku. Adapun fitur-fitur yang dapat diakses oleh pemustaka adalah menu utama yang berisi absen, dan pencarian buku, menu informasi yang menjelaskan tentang alamat dan jadwal buku menu area. Anggota yang berfungsi untuk melihat riwayat buku yang telah kita pinjam dan buku apa saja yang telah kita pinjam dan juga tanggal pengembalian buku atau ingin memperpanjang peminjaman buku.

Perpustakaan UIR merupakan Perpustakaan yang menggunakan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dalam pelayanan pencarian buku. OPAC Perpustakaan sudah melaksanakan segala macam pembaruan sistem informasi guna menciptakan keiinginan Perpustakaan hingga kini Perpustakaan UIR sudah memiliki tujuh sistem yaitu sistem pengolahan *database* anggota dan koleksi dengan menggunakan *software open biblio*, sistem absensi, sistem sirkulasi loker, katalog *online* atau (OPAC), *Multy Puspose Stations* (MPS) untuk melakukan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan, peminjaman koleksi (*re-new*) *online* dan *book re-turn* yaitu sebuah alat yang digunakan berbagai sarana untuk pengembalian koleksi buku perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dilakukan terhadap pegawai dan staf perpustakaan UIR, terdapat beberapa kendala ditemukan diantaranya yaitu

pada saat pengenalan sistem perpustakaan, pengelola Perpustakaan UIR belum melakukan sosialisasi atau pelatihan yang dilakukan setiap ajaran baru kepada Mahasiswa baru UIR. Berdasarkan hasil wawancara dari kepala Perpustakaan UIR, pihak Universitas kepada pustakawan maupun pemustaka dan tidak adanya buku petunjuk penggunaan sistem yang diberikan pemustaka sehingga fitur yang tidak diketahui fungsinya oleh pemustaka. Oleh karena, itu kinerja pemustaka yang baru menggunakan OPAC menjadi lambat karena baru pertama kali menggunakannya dan tidak menguasai fitur-fitur yang disajikan OPAC yang mengakibatkan kurang mandiri pemustaka dalam mengakses OPAC. Dari sisi pustakawan sering terjadinya kesalahan dalam menginput buku, sehingga status buku yang dipinjam tidak terupdate dan mengakibatkan kurang akuratnya informasi yang dihasilkan oleh OPAC. Pustakawan tidak terlalu menguasai OPAC dikarenakan adanya fitur-fitur yang tidak diketahui fungsinya yang menyebabkan pustakawan kurang cepat tanggap apabila pemustaka mengalami kesulitan dalam menggunakan OPAC. Pustakawan yang berkualitas adalah pustakawan yang bisa memberi informasi. Ilmuwan yang berpendidikan dapat memberitahu informasi bukan sekedar melayani informasi. Kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi harus akurat karena sangat berperan penting bagi pengambilan keputusan penggunanya (Ulya, 2017).

Ketika pemustaka ingin mencari buku di OPAC, status buku pada sistem yang dicari dinyatakan tersedia. Namun, ketika pemustaka mencari buku pada rak koleksi, pemustaka tidak menemukannya. Hal ini menyebabkan pemustaka tidak puas terhadap kinerja sistem, karena tidak dengan sesuai fakta. Kemudian tidak jarang juga nomor rak buku yang tertera di sistem tidak sesuai dengan yang tertera dirak buku. Hal ini menyebabkan minat pemustaka menggunakan OPAC menjadi kurang, karena informasi yang dihasilkan oleh sistem kurang akurat dan tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kurangnya ketersediaan jumlah eksemplar buku setiap *parody* dan kurangnya jumlah eksemplar buku untuk dibawa pulang membuat pemustaka kurang puas untuk meminjam buku di Perpustakaan. Dalam menepatkan buku-buku yang sudah selesai diolah dan dilengkapi dengan label di dalam rak, dan diatur sesuai dengan kode buku (Winoto dan Sukaesih, 2016).

Pemustaka merupakan komponen penting dari Perpustakaan. Pelayanan yang baik dan ramah merupakan daya tarik tersendiri bagi pengunjung Perpustakaan. Kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer dan ruangan Perpustakaan juga menjadi salah satu penilaian kualitas pelayanan Perpustakaan. Pada Perpustakaan UIR, fasilitas ruang membaca kurang memadai. Perpustakaan kurang luas dan tidak sebanding dengan banyaknya pengunjung yang menyebabkan pengunjung kurang nyaman memanfaatkan ruangan Perpustakaan untuk belajar. Sehingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

membuat kinerja pustakawan menjadi lambat, ini mengakibatkan sering terjadi pen- gantrian. Setiap penyelenggara Perpustakaan menyediakan sarana prasarana sesuai dengan standar nasional Perpustakaan (Pasal 28 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007).

Dari permasalahan di atas mengenai OPAC Perpustakaan UIR ini per- lu dikaji dari sisi kepuasan pemustaka. Salah satu metode untuk menganali- sis layanan sistem Perpustakaan yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka adalah *Libqual*. *Libqual* merupakan suatu metode yang digunakan Perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, dan memahami, dan menanggapi opini pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan (Irawan, 2007).

Libqual dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu Perpustakaan dan in- formasi yang bergabung dalam *Association Research Library* (ARL) di Amerika Serikat yang bekerja sama dengan *Texas AM University*. Pada metode *Libqual*, kualitas layanan adalah selisih (*gap*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*per- ceived*). Harapan adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan peng- guna, sedangkan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pengguna. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna (Istiana, 2014).

Menurut Erizon (2009) yang dikutip oleh Syahfitri (2019) menyatakan bah- wa metode *Libqual* diadaptasi dari item-item *servqual* yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan Perpustakaan, *Libqual* adalah salah satu penguku- ran tingkat layanan Perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, mema- hami, dan bertindak sesuai dengan pendapat pengguna mengenai kualitas layanan. Menurut Cook dan Heath (2001) "*Libqual is only customers judge quality, all others judgements are essentialy irrelevant*".

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Amalia dan Chris- tiani (2020) dengan judul analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan dengan metode *Libqual* hasil dari penelitian ini menyata- kan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan *Affect of service*, pemustaka cukup puas dengan komponen pada variabel *Adequacy Gap* dengan skor positif dan Perpus- takaan dinilai baik *Superority Gap* dengan skor negatif.

Menurut Dalimunthe, Purwanti, dan Adawiyah (2020) dengan judul anali- sa kualitas layanan sistem informasi OPAC terhadap kepuasan mahasiswa meng- gunakan metode *Libqual* dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan OPAC pada Perpustakaan UIN Suska Riau dinilai sudah cukup baik dalam batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi anggota perpustakaan.

Menurut Agung, Setyanto, dan Sudarmawan (2021) dengan judul anal-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

isis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan dengan menggunakan metode *Libqual*. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa analisis kepuasan secara keseluruhan sesuai tabel dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memenuhi kategori minimal harapan atau lulus, tetapi tidak memenuhi harapan ideal.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan topik "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIR Terhadap Kepuasan Pemustaka Dengan Metode *Libqual*".

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan penulis mengambil rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan UIR terhadap kepuasan pemustaka dengan metode *Libqual*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Tugas Akhir ini adalah:

1. Penarikan populasi dan sampel yang diambil adalah mahasiswa aktif UIR Tahun Ajaran 2022/2023.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Affect of Service, Information Control, dan Library as Place*.
3. Penentuan responden berdasarkan teknik *Probability Sampling* atau *Random Sampling*.
4. Pengolahan data dan analisa data menggunakan SPSS 2.0.

1.4 Tujuan

Penelitian yang penulis lakukan ini mempunyai tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan UIR.
2. Untuk memberikan rekomendasi layanan OPAC dalam meningkatkan kualitas.

1.5 Manfaat

Manfaat Tugas Akhir ini adaah:

1. Dapat memberikan informasi kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan UIR.
2. Dapat digunakan sebagai masukan dalam pembaharuan kualitas layanan OPAC perpustakaan UIR.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

Bab 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Latar Belakang; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; dan (6) Sistematika Penulisan.

Bab 2. LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan Tugas Akhir yang dibuat.

Bab 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metodologi yang dilakukan mulai 5 dari tahap persiapan, hingga pengolahan data.

Bab 4. ANALISIS DAN HASIL

Pada bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data, pengolahan data, hasil analisis dan analisis masalah.

Bab 5. PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan keseluruhan serta saran perbaikan kearah yang lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Perpustakaan Universitas Islam Riau

2.1.1 Sejarah Perpustakaan

Universitas Islam Riau (UIR) adalah Perguruan Tinggi tertua di Provinsi Riau berdiri pada tanggal 4 september 1962 bertepatan dengan 23 *zulqaidah* 1382 H, dibawah Yayasan Lembaga Pendidikan Islam (YLPI) Riau. Sejalan dengan hal itu Perpustakaan UIR awalnya terletak dijalan Prof. M. Yamin, SH Pekanbaru, ketika itu kampus UIR memiliki gedung dua tingkat.

Pada tahun 1990/1991 Perpustakaan UIR menempati gedung baru yang berada diperhentian Marpoyan, Pekanbaru Km. 11 dengan fasilitas yang sangat memadai sehingga dapat melayani mahasiswa yang jumlahnya semakin meningkat. Perkembangan UIR terus mengalami kemajuan ditandai dengan bertambahnya beberapa Fakultas dan Program Studi. Begitu juga dengan kemajuan pembangunan di UIR yang mengembangkan pembangunan gedung untuk Perpustakaan menjadi empat lantai.

Selanjutnya pada tahun 2008/2009 Perpustakaan UIR menempati gedung baru yang dilengkapi koleksi buku sebanyak 30.952 judul/62.274 eksemplar dan berbagai macam koleksi lainnya, seperti referensi, majalah, tabloid, jurnal, cetak, jurnal berlangganan, elektronik skripsi dan tesis serta koleksi yang menjadi ciri khas Perpustakaan UIR yaitu kumpulan koleksi penelitian dan kitab keagamaan Islam. Nilai akreditasi Perpustakaan UIR kategori B berdasarkan sertifikat akreditasi Perpustakaan Nasional RI Nomor 07/1/ee/XII.2011.

2.1.2 Visi

Menjadikan Perpustakaan sebagai sebagai pusat informasi ilmiah bagi civitas akademika UIR yang berbasis IT Tahun 2020.

2.1.3 Misi

1. Menyajikan informasi keilmuan sesuai kebutuhan civitas akademika UIR secara edukatif dan *informative*.
2. Membina sumber daya manusia agar siap menghadapi perkembangan teknologi informasi di era globalisasi.
3. Memberikan pelayanan dan fasilitas yang berkualitas sehingga memberikan kenyamanan kepada pemustaka.
4. Menyediakan beragam koleksi dan sistem informasi perpustakaan terkini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

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

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

2.1.4 Struktur Organisasi

Pada Perpustakaan UIR dikepalai oleh seorang Kepala Perpustakaan, lalu dibantu oleh beberapa Kepala Sub Bagian dan *Staff* yang terdiri dari Sub Bagian Pelayanan Teknis, Sub Bagian Administrasi dan Umum, Sub Bagian Pelayanan Pemustaka, dan Sub Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi. Adapun Struktur organisasi pada Perpustakaan UIR dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Struktur Organisasi

2.2 Perpustakaan

2.2.1 Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan salah satu sumber informasi yang sangat diperlukan bagi mahasiswa, sebagaimana diatur dalam UU RI Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24:

1. Bahwa setiap Perguruan Tinggi menyelenggarakan Perpustakaan yang memenuhi standar nasional Perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan.
2. Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi; baik jumlah judul maupun eksemplarnya yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan.
3. Perpustakaan Perguruan Tinggi mengembangkan layanan Perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
4. Setiap Perguruan Tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan Perpustakaan sesuai dengan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional Perpustakaan.

Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang di dalamnya ada organisasi. Sebab tanpa organisasi ini Perpustakaan tidak beda dengan individu yang bekerja sama

terorganisasi (Suwarno dan Sandra, 2011). Menurut Amalia dan Christiani (2020), kualitas sebuah Perguruan Tinggi bisa dilihat dari Perpustakaan, apabila Perpustakaan tersebut dikelola sesuai prosedur yang benar, dan menjadikan para civitas akademik sangat bergantung kepada Perpustakaan tersebut sebagai sumber referensi belajar atau pembelajaran, dapat dipastikan Perguruan Tinggi tersebut berpengetahuan dan berwawasan luas.

2.2.2 Tujuan Perpustakaan

Menurut DeVon dkk. (2007) mengungkapkan bahwa tujuan Perpustakaan untuk memberikan suatu bantuan pada masyarakat dengan memberikan peluang serta jasa pelayanan Perpustakaan agar mereka dapat menjaga kebebasan berpikir positif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik.

1. Dapat mengajarkan dirinya sendiri secara *continue*.
2. Dapat menciptakan masyarakat yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam membangun nasional.
3. Dapat memperluas kemampuan untuk menghargai hasil seni dan budaya manusia.

2.3 Kualitas

Dalam sebuah organisasi kualitas layanan sangat dibutuhkan dalam menciptakan *diferensi positioning*, dan strategi bersaing. Kualitas berdasarkan perspektif internal yang diartikan sebagai *sero defect "doing it right the first time"* atau kesesuaian dengan persyaratan. Sedangkan perspektif *eksternal* memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, dan *customer delight* (Sachdev dan Verma, 2004), yang dikutip oleh Tjiptono (2012). Dikonteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua kerangka defesional utama, *performance-based framework* (kosepitulasi *perceived quality realif*) atau kompreatif artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standar tertentu *teas* dan *de carlo*, dikutip oleh Tjiptono (2012).

Produktifitas biasanya dikaitkan selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas komponen ini menjadi dasar bagi konsumen dalam menilai kulaitas jasa, tetapi karena dengan adanya interaksi antara konsumen dan produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan atau penanganan oleh perusahaan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap membandingkan harapan mereka atas suatu pelayanan dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka dapatkan atas pelayanan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

2.4 Pengertian Layanan

Manfaat ataupun kepuasan bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak terwujud. Hal ini dinyatakan oleh Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono (2012) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* (tidak terwujud) yang biasanya (namun tidak harus) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya, fisik, barang dan sistem penyediaan jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Kesimpulannya adalah bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan konsumen yang pada dasarnya tidak terwujud, disediakan sebagai solusi masalah konsumen. Morales (2000) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. *Intangibility*

Layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik, bila barang suatu objek, material yang bisa dilihat, disentuh dan disarankan maka jasa atau layanan merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman atau usaha yang sifatnya abstrak.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual lalu konsumsi, sedangkan jasa atau layanan umumnya dijual lebih dahulu, kemudian diproduksi dan konsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3. *Variability*

Layanan sangat bervariasi, kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka kapan dan dimana disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa produksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi *control* kualitas.

4. *Perishability*

Bahwa jasa atau layanan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa yang bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan sering mengalami masalah sulit.

2.5 Kepuasan Pengguna

Menurut Morales (2000) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harap-harapannya. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pemakaian atau pemustaka mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau yang dihasilkan yang dirasakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hubungan antara harapan dan kerja adalah jika kinerja di bawah harapan artinya pemakai tidak puas, jika kerja memenuhi harapan maka pemakai merasa puas, jika kinerja melampaui harapan maka pemakai akan merasa sangat puas atau senang.

2.6 *Open Public Acces Catalog (OPAC)*

OPAC menurut yang dikutip dalam Sinambela (2015) mengemukakan, OPAC yaitu suatu katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa Perpustakaan, disimpan pada *magnetic disk* atau media rekam lainnya, dan dibuat tersedia secara *online* kepada pengguna. Katalog dapat ditelusur secara *online* melalui titik akses yang ditentukan. Pendapat ini menekankan arti dari OPAC dilihat dari segi penyimpanan dan penelusur secara *online*. OPAC merupakan sebuah *database* yang terdiri dari catatan bibliografi dengan menggambarkan buku-buku dan bahan lainnya yang dimiliki oleh sebuah sistem Perpustakaan atau Perpustakaanya. Dapat diakses melalui terminal umum atau *workstation* biasanya terkonsentrasi didekat meja referensi untuk memudahkan bagi pengguna dalam meminta bantuan dari pustakawan referensi. Katalog *online* kebanyakan ditelusuri melalui pengarang, judul, subjek, kata kunci dan memungkinkan pengguna untuk mencetak, mengunduh, atau mengirim catatan ke *account email*. Menurut kesimpulan dari atas dapat disimpulkan kegunaan OPAC yaitu tidak jauh beda manual, hanya saja OPAC dapat memeriksa status bahan pustaka, dan data peminjaman buku koleksi seperti identitas peminjaman, lama peminjaman, keterangan lain yang berkaitan dengan peminjaman dapat diketahui dengan katalog *online*. Keadaan dimungkinkan karena bagian katalog terintegritas dengan bagian sirkulasi.

2.7 *Metode Libqual*

Libqual merupakan suatu rangkaian alat atau metode yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana juga *Libqual* digunakan untuk mendengarkan suara pengguna, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan Perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu juga meminta, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna. *Libqual* dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*) yang dilihat dari presfiktif pemustaka. *Libqual* juga bisa membantu Perpustakaan dalam menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar yang mana salah, dan dapat juga meningkatkan layanan.

Metode *Libqual* ialah pengembangan dari *servqual* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan. Metode

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Libqual sudah diterapkan diberbagai Perpustakaan Perguruan Tinggi berbagai Negara. Metode *Libqual* juga diperkenalkan oleh *Association Of Research Libraries* (ARL) berkerja sama dengan *Texas A M University* sejak tahun 1999. Metode ini dianggap mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh Perpustakaan Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, Australia, Asumsi yang mendasari *Libqual* (juga *servqual*) merupakan “*only customer judge quality, all the judge ment all assentialy irreveleant*” (hanya pemustaka jasa yang berhak menilai kualitas layanan, penilaian lain dan dasarnya tidak relevan). Definisi kualitas menurut metode *Libqual* adalah selisih (*gap*) antara harapan (*desired*) dan persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan.

Para peneliti Indonesia mencoba untuk menjabarkan ketiga dimensi tersebut disesuaikan pada kondisi pada Perpustakaan Indonesia. Seperti yang dilakukan oleh rahayuningsih (2013) dalam penelitiannya menjabarkan dimensi dalam *Libqual* seperti berikut:

1. *Affect Of Service* yaitu kemampuan.
 - (a) Petugas Perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek: *responsive* selalu siap/tanggap membantu pengguna dala kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
 - (b) *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi jasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
 - (c) *Assurance* yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
 - (d) *Reability* yaitu kemampuan memberi janji dan harapan dalam pelayanan dan menempati secara tepat dan akurat.
2. *Information Control* yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri atas aspek:
 - (a) *Scope* yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
 - (b) *Convience* yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, terkait dengan kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi tanpa harus datang ke Perpustakaan dan penjelasan petunjuk dalam pelayanan.
 - (c) *Ease Of Navigation* yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh Perpustakaan baik melalui catalog digital maupun langsung pada jajararak koleksi.
 - (d) *Timeliness* adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada catalog digital dengan data koleksi di jajaran rak koleksi.

- (e) *Equipment* yaitu peralatan Perpustakaan untuk mengakses informasi dalam hal yang mencakup jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas *hostpot* untuk mengakses informasi.
 - (f) *Self reliance* adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas Perpustakaan, yaitu bagaimana seorang pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.
3. *Library As Place* yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di Perpustakaan yang terdiri aspek:
 - (a) *Utilitarin Space* yaitu bahwa Perpustakaan memiliki rang yang tenang dan mendukung belajar mandiri, kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi untuk belajar.
 - (b) *Symbol Terms* yaitu Perpustakaan terbuka bagi civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas.
 - (c) *Refuge* yaitu Perpustakaan untuk tepat belajar yang nyaman, dalam hal ini Perpustakaan memiliki tempat yang tenang untuk belajar dan tempat yang bersih.

Dalam dimensi metode *Libqual* menunjukkan bahwa dimensi *Affect Of Service* sangat berkaitan dengan sikap pemustaka dalam merespon kebutuhan pemustaka. Dimensi *Information Control* adalah kebutuhan pemustaka akan informasi dan ketersediaan sarana pencarian informasi. Dimensi *Library as Place* berkaitan dengan ketersediaan sarana prasarana dan lingkungan kerja yang nyaman untuk beraktivitas di Perpustakaan, baik dalam belajar maupun penelitian secara mandiri dan kelompok.

Menurut Fatmawati (2012) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode *Libqual* menggunakan rumus sebagai berikut:

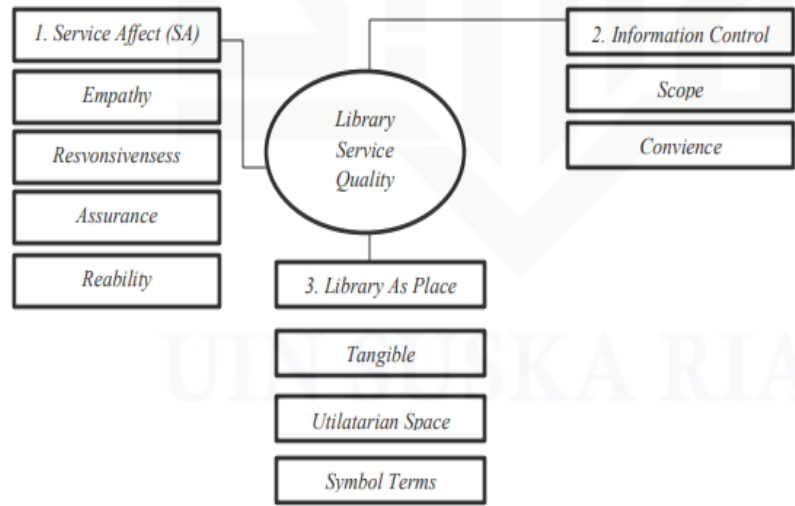
1. *Adeuacy Gap* (AG) = persepsi (p)- harapan minimum (HM). *Adequacy Gap* (AG) yaitu nilai selisih yang dari prespsi(p) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden cukup puas adalah persepsi lebih kecil harapan minimum (P lebih kecil HM).
2. *Superioryty Gap* (SG) = persepsi (P) – harapan ideal (HI) *Superiority Gap* (SG) yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI), nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*) adalah jika persepsi lebih kecil harapan ideal (P

lebih kecil HI).

3. *Zone Of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI).

Maksud dari skor AG (*Adequency Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG adalah pengertian dari (Fatmawati, 2012) yaitu:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi layanan harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai negatif, menunjukkan kualitas layanan dinilai baik, berada pada batas toleransi *zonetolerance*, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).
3. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterimanya.
4. Apabila skor AG menunjukkan nilai negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka belum puas terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Organisasi Perpustakaan

2.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.

2.8.1 Observasi

Observasi atau pengamatan ialah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Dalam ilmu pengetahuan biologi dan astronomi mempunyai dasar sejarah dalam pengamatan oleh amatir. Untuk penelitian, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar, dan rekam gambar suara. Cara observasi yang paling efektif ialah melengkapi dengan pedoman observasi atau pedoman pengamatan seperti format atau blangko pengamatan. Format yang akan disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi, kemudian peneliti sebagai orang pengamat tinggal memberikan tanda ceklis pada kolom yang ada diformat tersebut. Observasi atau pengamatan ialah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Dalam ilmu pengetahuan biologi dan astronomi mempunyai dasar sejarah dalam pengamatan oleh amatir. Untuk penelitian, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar dan rekam gambar suara. Cara observasi yang paling efektif ialah melengkapi dengan pedoman observasi seperti format atau blanko pengamatan. Format yang akan disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi, kemudian peneliti sebagai orang pengamat tinggal memberikan tanda ceklis pada kolom yang ada diformat tersebut.

2.8.2 Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dan pewawancara kepada narasumber, Ankur Garg seorang psikologis menyatakan ialah wawancara dapat dilakukan menjadi alat bantu saat melakukan oleh pihak yang memperkerjakan seorang calon atau kandidat untuk seorang posisi, jurnalis, atau orang biasa yang sedang mencari tahu tentang kepribadian seseorang ataupun mencari informasi. Dalam bidang jurnalistik wawancara menjadi salah satu cara mendapatkan informasi bahan berita, wawancara biasanya dilakukan oleh satu atau dua orang wartawan dengan seseorang atau sekelompok orang yang menjadi sumber berita (narasumber). Laz-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

imnya dilakukan atas permintaan atau keingin wartawan yang bersangkutan. Sedangkan dalam jumpa pers, wawancara biasanya dilaksanakan atas kehendak sumber berita. Bentuk-bentuk wawancara antara lain:

1. Wawancara berita dilakukan untuk mencari bahan berita.
2. Wawancara dengan pernyataan yang disiapkan terlebih dahulu.
3. Wawancara telepon yaitu wawancara yang dilakukan lewat pesawat telepon.
4. Wawancara pribadi.
5. Wawancara dengan banyak orang.
6. Wawancara dadakan/mendesak.
7. Wawancara kelompok dimana serombongan wartawan mewawancarai seorang pegawai, pejabat, seniman, olahragawan dan sebagainya.

Sukses tidaknya wawancara dapat menjadi alat bantu saat dilakukan oleh sikap wartawan juga oleh perilaku, penampilan, dan sikap wartawan. Sikap yang baik biasanya mengundang simpatik dan akan membuat suasana wawancara akan berlangsung akrab atau komunikatif. Wawancara yang komunikatif dan hidup ikut ditentukan oleh narasumber maupun wartawan. Ditinjau dari segi pelaksanaannya, wawancara dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

1. Wawancara terpimpin
Dalam wawancara terpimpin, pewawancara sudah dibekali dengan daftar pertanyaan yang lengkap dan terinci.
2. Wawancara bebas terpimpin
Dalam wawancara bebas terpimpin pewawancara mengombinasikan wawancara bebas dengan wawancara terpimpin, yang dalam pelaksanaannya pewawancara sudah membawa pedoman tentang apa-apa yang ditanyakan secara garis besar. Saat melakukan wawancara, pewawancara harus dapat menciptakan suasana agar tidak kaku sehingga responden mau menjawab pertanyaan yang diajukan.

2.8.3 Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang diri pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberi jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan. Dalam penelitian ini menggunakan Angket tertutup (angket berstruktur) adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian

rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang atau tanda *checklist*.

2.8.4 Penguji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas merupakan tingkat kendala alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan *valid* berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu *valid* dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (sugioyono, 2012). kriteria dalam pengujian hipotesis validitas dalam peneliti adalah:

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

Uji reabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten. Maka alat ukur tersebut realibel atau dengan kata lain reabilitas menunjukkan konsisten suatu alat ukur didalam mengukur gejala yang sama, indikator reabilitas yang membagi tingkatan dengan kriteria yaitu, jika alpha atau r dihitung.

1. 0,8-1,0 = reabilitas baik
2. 0,6-0,7 = reabilitas diterima
3. $>0,6$ = reabilitas kurang baik

2.9 SPSS 2.3

SPSS 2.3 merupakan sebuah program aplikasi untuk pengolahan data statistik. SPSS 2.3 memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami secara pengoperasiannya (sugioyono, 2012). Fitur-fitur yang tersedia di dalam SPSS 2.3 adalah:

1. *Title Bar* menampilkan nama aplikasi dan *file* yang aktif. Bagian kiri terdapat kontrol menu standart aplikasi Windows.
2. Menu Kerja terdiri atas *Pull Down* menu yang berisi sub-sub menu SPSS.
3. Area Kerja, ialah area kosong yang berupa sel-sel dan fungsi untuk memasukkan data.
4. *Status Bar*, status bar aplikasi SPSS 2.3 terdiri dari dua sub tab. Tab bagian bawah *interface* yaitu *view* dan *variable view*.

2.10 Populasi dan Sampel

Kurniawan (2012) populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

kemudian ditarik kesimpulannya populasi berkaitan dengan kelompok orang, peristiwa atau pun benda yang menjadi pusat perhatian atau benda yang menjadi pusat perhatian untuk diteliti (Cooper, 2003).

2.10.1 Jenis-Jenis Populasi

Jenis jenis populasi dalam (Suryani) 2009 adalah:

1. Populasi Terbatas
Populasi terbatas adalah populasi yang dapat dihitung jumlahnya, namun terkadang populasi terbatas sangat besar, untuk disimpulkan statistiknya (generalisasi). Ulas terbatas atau pun tak batas adalah penting bagi sebuah penelitian. Misalnya sebuah survei yang dilakukan secara acak, orang yang sama bisa disurvei yang dilakukan secara acak, orang yang sama bisa disurvei dua kali, dan kemungkinan kejadian ini dapat berkurang dengan meningkatnya populasi.
2. Populasi Sasaran (Target)
Populasi sasaran adalah populasi yang memiliki karakteristik khusus sesuai dengan tujuan dari peneliti itu sendiri.

2.10.2 Teknik Sampling

Secara umum teknik *sampling* dibagi menjadi dua bagian yaitu: *probability sampling* atau *non probability sampling*, pada *probability sampling* setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama menjadi anggota sampel. Sedangkan *non probability sampling* seluruh anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk ditetapkan sebagai sampel penelitian.

1. *Probability sampling* termasuk dalam sampel acak sederhana, *sampling systematis*, *stratified sampling*, *cluster sampling* dan (*area sampling*).
2. *Non probability sampling* teknik termasuk kedalam *probability sampling* antara lain, *sampling* kuota, *sampling insidental*, *sampling purposive*, *sampling* jenuh, dan *snowball sampling*, kemudian penelitian ini menggunakan *random sampling*, dalam teknik setiap mahasiswa memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk dijadikan subjek penelitian. Jika populasi peneliti sangat besar atau banyak, peluang acak pertama-tama diberikan pada jumlah kelompok.

2.10.3 Metode Deskriptif Kuantitatif

Metode *Deskriptif Kuantitatif* bersifat sistematis terhadap bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif ialah mengembangkan dan menggunakan model-model *systematis*, teori-teori atau

hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukurannya ialah bagian sentral yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif.

2.11 Penelitian Terdahulu

1. Amalia Nur Okta dan Lydia Cristiani (Amalia dan Christiani, 2020)
Dengan judul analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode *Libqual* hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan *Affect of Service*, pemustakan cukup puas *Adequacy Gap* (AG) dengan skor positif dan Perpustakaan tidak cukup puas AG dengan skor *negative* dan Perpustakaan dinilai baik S-G dengan skor *negative*. Kualitas pelayanan dari aspek 3 aspek *Libqual* di Perpustakaan UIR menunjukkan SG bernilai negatif. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik berada dalam batas *zone tolerance*.
2. Dewi Purwanti (2020)
Dengan judul analisa kualitas layanan sistem informasi OPAC terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode *Libqual* dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan OPAC pada perpustakaan UIN SUSKA Riau dinilai sudah cukup baik dalam batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi anggota perpustakaan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil keseluruhan yang diperoleh dari analisa skor (AG) yang menunjukkan nilai negatif yaitu -1,24 dan analisa skor (SG) yang menunjukkan nilai negatif yaitu -2,93. Berdasarkan prioritas perbaiki layanan terdapat pada kuadran A.
3. Cris Agung Dan Arif Setyanto (2021)
Dengan judul analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dengan menggunakan metode *Libqual*. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa analisis kepuasan secara keseluruhan sesuai tabel dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memenuhi kategori minimal harapan atau lulus, tetapi tidak memenuhi harapan ideal. Jarak positif sesuai (AG) nilai 1,0 dan menunjukkan nilai (SG) negatif sebesar -2,0 yang menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan pusat Universitas Slamet Riyadi merasa puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan, namun belum memenuhi harapan idealnya.
4. Ana Rizka Mashud (2020)
Dengan judul evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri Pur-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

worejo dalam Prespektif *Libqual*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo sebesar 84,71,66 atau 80 persen lebih, artinya pemustaka merasa puas terhadap kinerja layanan Perpustakaan. Dan dapat disimpulkan pemustaka mempunyai harapan yang tinggi dalam kelancaraan mengakses informasi yang dibutuhkan, dengan rata-rata pada posisi kuadran I dan III.

5. Sarwono (2018)

Dengan judul analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) Perpustakaan UGM dengan menggunakan metode *Libqual*. Hasil dari penelitian ini persepsi (P) pemustaka mendapatkan skor 91,7805; harapan minimum (HM) pemustaka mendapatkan skor 86,8215; harapan ideal (HI) pemustaka mendapatkan skor 99,0665, *adequacy* Gap pemustaka nyan mendapatkan nilai 4,959, dan *Superiority Gap* pemustaka mendapatkan nilai -72855. Datanya menunjukkan bahwa skor “persepsi” sudah “memenuhi harapan minimum”, namun belum memenuhi harapan ideal. Dapat disimpulkan dari penelitian ini bahwa tingkat kepuasan pekayaan ETD perpustakaan UGM pada dimensi *Affect Of Service* (Kinerja Dalam Pelayanan) adalah cukup puas dan dalam batas toleransi, tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD perpustakaan UGM pada dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi). Adalah cukup dan dalam batas toleransi ,tingkat kepuasan pemustaka layanan ETD perpustakaan UGM pada dimensi *Library as Place* (sarana dan prasarana Perpustakaan) adalah cukup puas dan dalam batas toleransi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

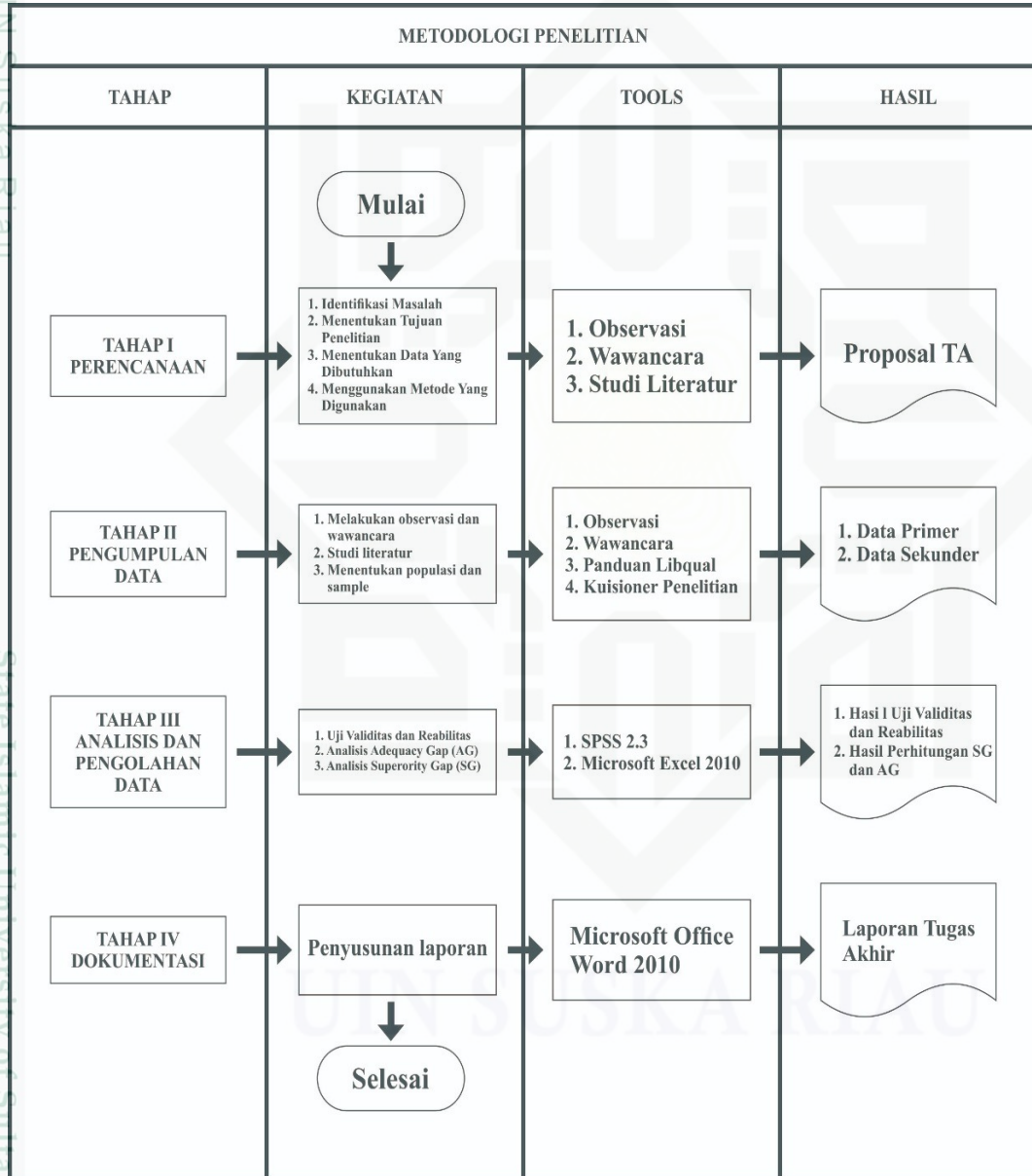
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alur Penelitian

Adapun metodologi pengerjaan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, dimulai dari proses perencanaan hingga penyusunan laporan yang dapat dilihat pada Gambar 3.1 dibawah ini.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3.2 Tahap Perencanaan

Pada tahapan ini dilakukan mengidentifikasi masalah yang akan diangkat untuk penelitian, menentukan metode yang akan dipakai, serta menentukan batasan masalah dan tujuan penelitian. Setelah itu penulis menentukan tempat perpustakaan UIR. Berikut merupakan tahapan awal dalam penelitian. Adapun beberapa hal yang ditentukan dalam tahapan perencanaan ini, yaitu Studi Pustaka Dalam pembuatan laporan tentu saja penulis memerlukan informasi-informasi yang akurat. Melalui studi pustaka, segala sesuatu yang berkaitan informasi dan landasan teori dalam pembuatan laporan Tugas Akhir, Studi pustaka berasal dari berbagai sumber yaitu jurnal-jurnal terkait, dan buku-buku terkait.

3.2.1 Mengidentifikasi Masalah

Sebelum melakukan sebuah penelitian, maka kita harus mengetahui masalah masalah apa yang terdapat pada objek yang akan diteliti, cara mengamatinya bagaimana keadaan yang terjadi pada layanan Perpustakaan UIR. Setelah diketahui maka dibuatlah rumusan masalah.

3.2.2 Menentukan Tujuan Penelitian

Menentukan Tujuan Penelitian Penentuan tujuan ini untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan OPAC Perpustakaan UIR terhadap kepuasan pengguna dilihat dari dimensi *Libqual*.
2. Untuk mengetahui pernyataan yang dikembangkan dari dimensi *Libqual* yang perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan OPAC kepada pengguna.
3. Untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan kepihak perpustakaan yang dapat dijadikan untuk memperbaharui layanan pada Perpustakaan UIR.

3.2.3 Penentuan Data yang Dibutuhkan

Langkah selanjutnya ialah menentukan data apa saja yang dibutuhkan berhubungan dalam penelitian ini, untuk mempermudah penulis dalam melakukan analisis. Adapun data-data yang dikumpulkan pada saat penelitian adalah:

1. Data Primer
 Data Primer ialah data yang diperoleh dari sumber yang berupa data seperti:
 - (a) Profil instansi yaitu sejarah perpustakaan UIR, Struktur organisasi, data mengenai OPAC.
 - (b) Data hasil wawancara, dengan pihak yang terkait dengan sistem yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

detail.

(c) Data hasil observasi dan data hasil kuesioner.

2. Pengambilan data sekunder

Pengambilan data sekunder ialah data yang akan digunakan data primer seperti, data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan hasil pemerintah, atau literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

3.2.4 Menentukan Metode yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Libqual*, Mengapa metode *Libqual*, karena metode *Libqual* merupakan metode yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik. Metode *Libqual* merupakan metode yang secara khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Metode *Libqual* dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association Research Libray (ARL)* di Amerika Serikat bekerja sama dengan *Texas A and M University*. Metode *Libqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Adapun variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini diambil dari ketiga dimensi metode *Libqual* yang dijabarkan dalam Tabel 3.1 variabel kualitas layanan dibawah ini.

Tabel 3.1. Variabel Kualitas Layanan

| Dimensi | Aspek | Indikator | Indikator |
|----------------------------|-------------------|--|-----------|
| <i>Affect Of Service</i> | Kepedulian | Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan yang sungguh-sungguh. | AS1 |
| | Ketanggapan | Petugas Perpustakaan bersedia untuk membantu kesulitan dalam mencari informasi. | AS2 |
| | Jaminan/kepastian | Pengatahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakwan/ petugas Perpustakaan dalam melayani pengunjung. | AS3 |
| | Keandalan | Petugas Perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. | AS4 |
| | Keandalan | Kemampuan petugas Perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat. | AS5 |
| <i>Information Control</i> | Kemudahan akses | Penelusuran informasi pada sistem mudah dilakukan. | IC1 |
| | Kemudahan akses | Penataan koleksi pada sistem memudahkan saya untuk mengaksesnya. | IC2 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Table 3.1 continued from previous page

| Dimensi | Aspek | Indikator | Indikator |
|----------------------------|--|---|-----------|
| Library as Place | Kenyamanan | Petunjuk atau penduan penggunaan fasilitas OPAC Perpustakaan sudah jelas. | IC3 |
| | peralatan yang modern | Dengan OPAC membantu saya memperoleh bahan bacaan. | IC5 |
| | Kecepatan | OPAC membuat layanan Perpustakaan lebih cepat. | IC6 |
| | Berwujud atau ada | Kondisi gedung dan peralatan cukup memadai dan berfungsi dengan baik. | LAP1 |
| | Ruang yang bermanfaat. | Ketenangan ruangan Perpustakaan untuk belajar. | LAP2 |
| | Berbagai makna | Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik. | LAP3 |
| | Tempat belajar yang nyaman | Ketersediaan ruang belajar yang nyaman buat belajar. | LAP4 |
| | Berbagai makna | Perpustakaan terbuka untuk civitas atau akademika dalam belajar atau diskusi. | LAP5 |
| Tempat belajar yang nyaman | Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan selalu dijaga dengan baik. | LAP6 | |

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Kegiatan yang dilakukan dalam tahapan pengumpulan data di Perpustakaan UIR. Pada penelitian ini ada beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

3.3.1 Melakukan Observasi dan Wawancara

1. Wawancara

Peneliti bertatap muka langsung dengan sumber informasi untuk mengajukan pertanyaan demi pertanyaan secara langsung. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan petugas maupun pengunjung Perpustakaan mengenai layanan OPAC sebagai objek penelitian.

2. Observasi

Observasi dilakukan di Perpustakaan UIR untuk mengetahui permasalahan yang diteliti serta mengamati keadaan sesuai dengan topik yang diteliti. Pengamatan dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung tentang penggunaan OPAC oleh pengunjung Perpustakaan. Observasi ini berkaitan dengan kualitas layanan OPAC yang dirasakan oleh pengguna, layanan dari petugas Perpustakaan serta kondisi fisik Perpustakaan yang di-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

gunakan.

3.3.2 Studi Literature

Studi *literature* yang digunakan yaitu tentang kualitas layanan OPAC kepuasan pengguna, dan teori mengenai metode *Libqual* yang digunakan dalam menganalisis, teori ini dapat dari beberapa jurnal, buku dan *internet*.

3.3.3 Menentukan Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengguna layanan OPAC yang merupakan pengunjung Perpustakaan. Pengunjung Perpustakaan berdasarkan data Perpustakaan Tahun 2021 berjumlah 304 penentuan sampelnya menggunakan teknik slovin pada persamaan.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{3.1}$$

Keterangan :

n= jumlah sampel

N= jumlah populasi

a2= presisi yang ditetapkan (10%)

$$\frac{304}{1 + 100(0,001)^2} = 75 \tag{3.2}$$

Berdasarkan Persamaan 3.1 responden dalam penelitian ini berjumlah 75. Untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya maka pada penelitian ini menggunakan teknik sampling eksental. Dan berdasarkan Persamaan 3.1 responden dalam penelitian ini berjumlah 75 orang. Untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya maka pada penelitian ini menggunakan teknik sampling aksidental.

3.4 Tahapan Analisis dan Pengolahan Data

3.4.1 Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji validitas dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket untuk mengukur *valid* atau tidaknya suatu pernyataan dalam angket yang digunakan. Suatu pernyataan angket dinyatakan *valid* apabila nilai yang kolerasinya lebih besar dari r-tabel, jika terdapat suatu pernyataan yang tidak *valid*, maka pernyataan tersebut atau direvisi atau diganti atau dihilangkan.
2. Pengujian realibilitas dilakukan dengan cara mengetahui apa saja isi- isi pernyataan dalam angket tersebut sesuai dengan reliabel dan konsisten agar dapat mengujkur gejala yang sama pada responden. Pengujian realibili-

tas juga dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu pernyataan reliabilitas apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar 0,60.

3.4.2 Analisis Adequacy Gap (AG)

Pada AG ini dilakukan perhitungan nilai kesenjangan dari hasil kuesioner yang telah dijumlahkan. Adapun rumusan yang digunakan dalam menghitung analisis adalah $(AG) = \text{Persepsi (p)} - \text{harapan minimum (H-M)}$. Adapun cara menentukan tingkat kepuasan berdasarkan skor AG adalah sebagai berikut:

1. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas terhadap layanan yang diterima.
2. Apabila skor AG menunjukkan nilai negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan dibawah minimum.

3.4.3 Analisis Superiority Gap (SG)

SG bertujuan untuk melihat ideal pemustaka terhadap layanan yang diberikan pemustaka terhadap layanan untuk Perpustakaan UIR. Rumus untuk menghitung analisis (SG) yaitu: $SG = \text{Persepsi} - HI$. Adapun cara menentukan tingkat kepuasan berdasarkan SG ialah sebagai berikut:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai positif, maka layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterima.
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan dinilai baik, berada “dalam batas toleransi dimana kualitas layanan berada ditingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

3.4.4 Analisis Libqual

Dalam tahapan ini yaitu tahapan akhir yang mana analisis pemustaka akan dilihat secara khusus dari tiga dimensi yaitu *service*, kepuasan berdasarkan dimensi *Affect of Service, Information Control, Library as Place*, untuk mempermudah dalam memahami hasil dari penelitian maka nilai *Gap* yang digambarkan dengan *Rader Chart*.

3.5 Tahapan Dokumentasi

Pada tahapan ini kegiatan yang dilakukan adalah dokumentasi hasil penelitian, dokumentasi yang diperoleh mulai dari pengumpulan data, pengolahan data,

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

serta analisa data dan kesimpulan yang berupa Laporan Tugas Akhir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini maka didapatkan kesimpulan tentang kualitas layanan sistem informasi OPAC menggunakan metode *Libqual* di perpustakaan UIR maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang belum memenuhi kepuasan dengan nilai dari *Adequacy Gap* (AG) sebesar -2,77 dengan kategorimasih dibawah standart, untuk indikator (SG) sebesar -3,4 dengan kategori kurang ideal.
2. Rekomendasi yang diberikan pada layanan OPAC yaitu untuk meningkatkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UIR yang diberikan, hal ini dapat dilihat dari nilai indikator *Affect Of Service* sebesar - 0,78 dan *Information Controlnya* sebesar -1,28 dan *Library as Place* sebesar -0,71.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diatas maka dapat diberikan bebarapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas layanan pada perpustakaan Universitas Islam Riau dengan memaksimalkan seluruh pelayanan yang belum memuaskan. Terutama layanan sistem OPAC yang diprioritaskan untuk perbaiki dan dianggap sangat penting oleh pengunjung, dan menambahkan variabel yang lain dengan metode selain *Libqual* untuk mempengaruhi kualitas layanan OPAC.
2. Penelitian ini mengenai kualitas layanan yang perlu dilakukan secara periodik karena presepsi dan harapan pengguna senantiasa berubah-ubah dari waktu kewaktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K., Setyanto, A., dan Sudarmawan, S. (2021). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual+ tm (studi kasus: Universitas slamet riyadi). *RESEARCH FAIR UNISRI*, 5(2), 1–6.
- Amalia, O. N., dan Christiani, L. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode libqual+TM. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 33–41.
- Anas, A. (2016). Analisa algorithma apriori untuk mendapatkan pola peminjaman buku perpustakaan smpn 3 batanghari. *Jurnal Ilmiah Media SISFO*, 10(2), 628–641.
- Dalimunthe, N., Purwanti, D., dan Adawiyah, A. (2020). Analisis kualitas layanan sistem informasi opac terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode libqual (studi kasus: Perpustakaan uin suska riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 117–123.
- DeVon, H. A., Block, M. E., Moyle-Wright, P., Ernst, D. M., Hayden, S. J., Lazzara, D. J., ... Kostas-Polston, E. (2007). A psychometric toolbox for testing validity and reliability. *Journal of Nursing scholarship*, 39(2), 155–164.
- Elwani, E. (2018). Penentuan aturan asosiasi pada transaksi peminjaman buku menggunakan algoritma fp-growth. *Informatika*, 9(1), 15–25.
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan feb undip berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 1–18.
- Ghozali, I. (2009). Aplikasi analisis multivariate dengan program spss . semarang: undip.
- Hidayati, I. R. (2015). Analisis kinerja online public access catalogue (opac) sebagai media temu kembali informasi. *Diambil dari <https://journal.ac.id>*.
- Irawan, H. (2007). *10 prinsip kepuasan konsumen*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Istiana, P. (2014). *Layanan perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Morales, J. (2000). *Comportamiento del consumidor del servicio de transporte público en la ciudad de maracaibo* (Unpublished doctoral dissertation). Tesis de Maestría no publicada. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo.
- Sari, U. I., Permana, I., dan Salisah, F. N. (2017). Sistem pendukung keputusan berbasis rule untuk pemilihan model hijab. Dalam *Seminar nasional teknolo-*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

gi informasi komunikasi dan industri (hal. 138–143).

Sinambela, E. E. (2015). Meningkatkan hasil belajar aljabar siswa dengan menggunakan metode tutor sebaya di smp negeri 175 jakarta. *Formatif: Jurnal Ilmiah Pendidikan MIPA*, 4(1).

Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan rineka cipta*. Jakarta.

Suwarno, W., dan Sandra, M. (2011). *Perpustakaan & buku: wacana penulisan & penerbitan*. Ar-Ruzz Media (AM).

Syahfitri, D. (2019). Analisis layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa diploma-3 universitas sumatera utara menggunakan libqual.

Tjiptono, F. (2012). *Service management mewujudkan layanan prima*, edisi kedua. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Ulya, U. (2017). Menuju perpustakaan perguruan tinggi yang bermutu. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(2), 449–466.

Wiji, S. (2009). *Psikologi perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Winoto, Y., dan Sukaesih, S. (2016). Studi tentang kegiatan pengembangan koleksi (collection development) pada perpustakaan perguruan tinggi di wilayah priangan timur provinsi jawa barat. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 4(2), 118–129.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



LAMPIRAN A

SURAT IZIN PENELITIAN


YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
 جامعة الإسلام الرiau

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284
 Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: info@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

Nomor : 1013 /E-UIR/27-2020 Pekanbaru, 03 Maret 2020 M
 Lamp. : - 08 Rajab 1441 H
 Hal : IZIN PENELITIAN DAN PENGAMBILAN DATA

Kepada : Yth. BAPAK Dr. AHMAD DARMAWI, M.Ag.
 DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
 UIN SUSKA RIAU
 Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.
 Dengan hormat, teriring salam dan do'a semoga Saudara berada dalam keadaan sehat dan sukses selalu, aamin.

Memperhatikan surat Saudara dengan Nomor : Un.04/F.V/PP.00.9/12415/2019 tanggal 17 Desember 2019, tentang Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Yasriani
 NIM : 11653200111
 Judul Skripsi : "Analisis Penerapan Customer Relationship Management Pada Perpustakaan Universitas Islam Riau dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa"

Pada prinsipnya dapat kami setuju dan izinkan untuk melaksanakan Penelitian dan Pengambilan Data di Universitas Islam Riau, dengan ketentuan yang bersangkutan dapat mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Tembusan:
 1. Sdr. Kepala Perpustakaan UIR.
 2. Sdr. Yastara Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU.
 3. Bertinggal

UIN SUSKA RIAU

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

LAMPIRAN B

KUESIONER DAN TRANSKIP WAWANCARA

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU TERHADAP KEPUASAAN PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan hormat bersama ini saya meminta bantuan kepada saudara/I pengunjung perpustakaan agar berpartisipasi dalam penelitian yang sedang saya kerjakan, penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program studi system informasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kuesioner ini disebarakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau, dengan menggunakan metode Libqual, jawaban yang diberikan akan dirahasiakan dan digunakan seperlunya untuk menunjang laporan penelitian ini. Untuk itu saya berharap saudara/I dapat menjawab pertanyaan dengan apa adanya, dalam arti benar-benar sesuai dengan kondisi yang saudara/I alami tanpa pengaruh dari orang lain.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Yasriani 11653200111

UIN SUSKA RIAU

Kuesioner Penelitian

Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode *Libqual*

1. Identitas Responden (Isilah titik-titik pada pernyataan pada salah satu atau beri tanda ceklis pada jawaban sesuai dengan kondisi anda).

Nama :

Kartu Anggota :

Semester :

Jurusan :

2. Petunjuk pengisian kuesioner

(a) Pengisian kuesioner ini semata-mata untuk tujuan ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, semua pilihan jawaban dan pendapat saudara/I akan dirahasiakan oleh peneliti.

(b) Setiap pernyataan telah disediakan empat buah jawaban. Pilihan salah satu jawaban yang memenuhi persepsi saudara / dengan cara memberi tanda centang.

(c) Skala penilaian

(d) Sangat tidak setuju (STS)

(e) Tidak setuju (TS)

(f) Setuju (S)

(g) Sangat Setuju (SS)

| No | Pernyataan | Saya merasa layanan yang diterima | | | |
|----|--|-----------------------------------|----|---|----|
| | | STP | TP | P | SP |
| 1 | Petugas perpustakaan cepat tanggap membantu kesuliatan dalam mencari informasi di OPAC | | | | |
| 2 | Perhatian dan pengarahan dengan sungguh-sungguh kepada saya saat menggunakan OPAC | | | | |
| 3 | Petugas perpustakaan memiliki kecakapan pada bidangnya dalam melayani pengunjung | | | | |
| 4 | Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna OPAC | | | | |
| 5 | Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| No | Pernyataan | Harapan Minimum (1) | | | |
|----|--|---------------------|----|---|----|
| | | STP | TP | P | SP |
| | Dimensi Affect Of Service | | | | |
| 1 | Petugas perpustakaan cepat tanggap membantu kesuliatan dalam mencari informasi di OPAC | | | | |
| 2 | Perhatian dan pengarahan dengan sungguh-sungguh kepada saya saat menggunakan OPAC | | | | |
| 3 | Petugas perpustakaan memiliki kecakapan pada bidangnya dalam melayani pengunjung | | | | |
| 4 | Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna OPAC | | | | |
| 5 | Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat | | | | |

| No | Pernyataan | Harapan Ideal (2) | | | |
|----|--|-------------------|----|---|----|
| | | STP | TP | P | SP |
| | Dimensi Affect Of Service | | | | |
| 1 | Petugas perpustakaan cepat tanggap membantu kesuliatan dalam mencari informasi di OPAC | | | | |
| 2 | Perhatian dan pengarahan dengan sungguh-sungguh kepada saya saat menggunakan OPAC | | | | |
| 3 | Petugas perpustakaan memiliki kecakapan pada bidangnya dalam melayani pengunjung | | | | |
| 4 | Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna OPAC | | | | |
| 5 | Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TEGUH HANDOYO S.iP

Jabatan : Staf Pelayanan

Waktu wawancara : 25 MEI 2022

Tempat wawancara : Perpustakaan Universitas Islam Riau

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :

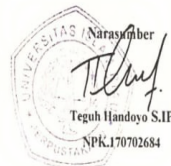
Nama : yasriani

NIM : 11653200111

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : sains dan teknologi

Bahwa telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung dengan judul: "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual" demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Narasumber
Teguh Handoyo S.iP
NPK.170702684

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

TRANSKIP WAWANCARA

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU TERHADAP KEPUASAAN PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

Peneliti : Yasriani

Narasumber : Teguh Handoyo S.ip

Jabatan : pelayanan/Psitor

Tanggal Wawancara : 22 april 2022

1. *Affect of Service*

(a) *Empathy*

Apa yang dilakukan perpustakaan agar petugas memiliki kepedulian terhadap pemustaka?

Jawab: dalam hal ini, petuga perpustakaan harus diwajibkan memiliki sifat rama dan tamah dalam melayani pengunjung, dan menanyakan apa yang bisa dibantu oleh petugas perpustakaan.

(b) *Responsiveness*

Apa yang dilakukan perpustakaan agar petugas senantiasa rala membimbing dan cepat tanggap pada kesulitan pemustaka?

Jawab: petugas perpustakaan harus dapat memberikan solusi dan sumber informasi lainnya, jika informasi yang cari tidak ditemukan.

(c) *Assurance*

Apakah langkah yang dilakukan perpustakaan agar petugas memiliki kesopanaan saat melayani pemustaka?

Jawab: petugas perpustakaan diwajibkan memiliki sifat 3S, senyum, sopan, dan salam

(d) *Reliability*

Apakah langkah yang harus dipenuhi diperpustakaan agar petugas melayani sesuai ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan?

Jawab: petugas diharapkan disiplin waktu sesuai jadwal.

2. *Control Information*

(a) *scope*

Apakah langkah yang dilakukan perpustakaan agar jumlah eksmplar buku yang tercetak untuk memenuhi kebutuhan belajar pada jurusan?

Jawab: dengan pembelian buku setiap tahunnya

(b) Apa langkah petugas perpustakaan agar mahasiswa merasa cukup dengan jumlah eksmplar buku yang dapat dipinjam?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Jawab: dengan pengembangan koleksi buku secara berkala

- (c) Apa langkah yang dilakukan perpustakaan agar buku tercetak selalu tersedia dalam versi yang baru?

Jawab: melakukan pembelian buku secara rutin, dan sumbangan buku terhadap mahasiswa yang menghilangkan buku

3. *convenience*

- (a) Apakah langkah yang ditempuh perpustakaan agar pemustaka merasa nyaman dalam mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan?

Jawab: menyediakan layanan OPAC

- (b) Apa langkah yang dilakukan perpustakaan agar katalog tersedia petunjuk penggunaan fasilitas pelayanan

Jawab: memberikan informasi, atau pengenalan system secara langsung setiap tahunnya.

4. *Ease of Navigation*

- (a) Apa Langkah yang dilakukan pihak perpustakaan agar katalog yang dimiliki perpustakaan mudah digunakan?

Jawab: dengan melakukan sosialisasi dan cara pengguna nya diberikan bimbingan

- (b) Apa langkah yang dilakukan pihak perpustakaan agar pemustaka merasa mudah untuk menemukan koleksi buku pada jajaran rak.

Jawab: melakukan akses OPAC diperpustakaan

5. *Timeliness*

- (a) Apa langkah yang ditempuh perpustakaan agar data yang ada pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak datanya akurat/sesuai?

Jawab: melakukan pengecekan kerak untuk perbaikan atau susun buku yang tidak sesuai

- (b) Apa langkah yang dilakukan perpustakaan agar koleksi dirak tersusun secara teratur?

Jawab: disusun berdasarkan nomor klarifikasi dirapikan setiap hari oleh petugas

6. *Equiment*

- (a) Apa langkah yang ditempuh perpustakaan agar pemustaka dalam kecepatan fasilitas wifi untuk menelusuri informasi yang baik?

Jawab: dengan menyediakan system 2 versi, yaitu online dan local-host.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

7. *Self Reliance*

- (a) Apakah langkah yang ditempuh perpustakaan agar pemustaka selalu melakukan secara mandiri pencarian informasi pada katalog digital?

Jawab: sosialisasi cara pengguna dengan menyediakan computer khusus pemustaka dalam mencari buku

8. *library as Place*

- (a) *Tangibles*

Apa langkah yang akan ditempuh perpustakaan agar perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang sangat memadai?

Jawab: melakukan pengembangan gedung dan bekerja sama dengan pihak yang terkait (rektorat dan yayasan UIR)

- (b) *Utilitarian Space*

Apa langkah yang dilakukan perpustakaan tenang?

Jawab: membuat peraturan agar pengunjung tidak membuat keributan dan lain-lain.

- (c) *Symbol Terms*

Pada tahun berapa system library.uir.ac.id/lib diterapkan dan apakah tujuan nya diterapkan?

Jawab: tahun 2010, agar memudahkan mahasiswa dalam pencarian buku yang diinginkan dalam proses pelayanan

Fitur apa saja yang tersedia dalam system library.uir.ac/lib

Jawab:library information, member area, help on search, visitor counter, library login,dan peta lokasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Surat Keterangan bukti wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : *Pula Widy Andea*

Nim : *176210919*

Jurusan : *Teknik Perminyakan*

Menerangkan bahwa mahasiswa yang dibawah ini :

Nama : Yasriani

Nim : 11653200111

Semester : 12

Jurusan : Sistem Informasi

Judul TA : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL

Telah melakukan wawancara penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Islam Riau :

Hari/ Tanggal : *Jumat / 22 April 2022*

Tempat : *Perpustakaan*

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 22 april 2022
Narasumber

(*Pula Widy Andea*)

Transkrip wawancara

Analisis kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau terhadap kepuasan pemustaka menggunakan metode *libqual*

Peneliti : Yasriani

Narasumber : Pujia Widy Andea

Jabatan : Mahasiswa

Semester : 8

Jurusan : Teknik Perminyakan

Tanggal Wawancara : 22 april 2022

Tempat/lokasi : perpustakaan

1. Apakah anda sering mengunjungi perpustakaan Universitas Islam Riau?

Jawab: kadang-kadanf

2. Bagaimana kualitas layanan diperpustakaan Universitas Islam Riau?

Jawab:cukup bagus

3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC

Jawab: pernah

4. Apakah petugas atau admin membimbing saat anda dalam kesulitan dalam menggunakan OPAC?

Jawab: tidak, karna petugas sibuk dengan tugasnya yang lain

5. Apakah data atau koleksi pustaka yang ada diperpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?

Jawab: tidak ,terkadang stok buku kurang memadai

6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC?

Jawab: tidak

7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC?

Jawab: cukup baik

8. Apakah dengan adanya OPAC memuat adanya layanan perpustakaan menjadi lebih cepat?

Jawab: iya, sangat membantu

9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku dirak?

Jawab: tidak juga

10. Apakah computer yang disediakan pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup?

Jawab:tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Surat Keterangan bukti wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : **Triana Oktavia**

Nim : **16101621**

Jurusan : **Pendidikan Bahasa Inggris**

Menerangkan bahwa mahasiswa yang dibawah ini :

Nama : **Yasriani**

Nim : **11653200111**

Semester : **12**

Jurusan : **Sistem Informasi**

Judul TA : **Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual**

Telah melakukan wawancara penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Islam Riau :

Hari/ Tanggal : **Jumat / 22 April 2022**

Tempat : **Perpustakaan**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 22 april 2022
Narasumber

()
Triana

Transkrip wawancara

Analisis kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau terhadap kepuasan pemustaka menggunakan metode *libqual*

Peneliti : Yasriani

Narasumber : Triana Oktavia

Jabatan : Mahasiswa

Semester : 10

Jurusan : Pendidikan Bahasa Inggris

Tanggal Wawancara : 22 april 2022

Tempat/lokasi : perpustakaan

1. Apakah anda sering mengunjungi perpustakaan Universitas Islam Riau?
Jawab: kadang-kadang
2. Bagaimana kualitas layanan diperpustakaan Universitas Islam Riau?
Jawab:sudah cukup bagus
3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC
Jawab: pernah
4. Apakah petugas atau admin membimbing saat anda dalam kesulitan dalam menggunakan OPAC?
Jawab: iya, mengarahkan
5. Apakah data atau koleksi pustaka yang ada diperpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?
Jawab: tidak ,terkadang stok buku banyak yang kosong
6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC?
Jawab: tidak
7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC?
Jawab: tidak juga
8. Apakah dengan adanya OPAC memuat adanya layanan perpustakaan menjadi lebih cepat?
Jawab: iya, sangat membantu
9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku dirak?
Jawab: iya
10. Apakah computer yang disediakan pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup?
Jawab:tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Surat Keterangan bukti wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Sri Rezi Ameliana

Nim : 19101627

Jurusan : Pendidikan Olahraga

Menerangkan bahwa mahasiswa yang dibawah ini :

Nama : Yasriani

Nim : 11653200111

Semester : 12

Jurusan : Sistem Informasi

Judul TA : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual

Telah melakukan wawancara penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Islam Riau :

Hari/ Tanggal : Jumat / 22 April 2022

Tempat : Perpustakaan

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 22 april 2022
Narasumber

()

Transkrip wawancara

Analisis kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau terhadap kepuasan pemustaka menggunakan metode *libqual*

Peneliti : Yasriani

Narasumber : Sri Rezki Amaliana

Jabatan : Mahasiswa

Semester : 6

Jurusan : Pendidikan Olahraga

Tanggal Wawancara : 22 April 2022

Tempat/lokasi : Perpustakaan

1. Apakah anda sering mengunjungi perpustakaan Universitas Islam Riau?
Jawab: iya, sering
2. Bagaimana kualitas layanan di perpustakaan Universitas Islam Riau?
Jawab: cukup bagus
3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC?
Jawab: pernah
4. Apakah petugas atau admin membimbing saat anda dalam kesulitan dalam menggunakan OPAC?
Jawab: iya, terkadang membantu
5. Apakah data atau koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?
Jawab: tidak, terkadang stok buku kurang memadai
6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC? Jawab: ada
7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC? Jawab: cukup baik
8. Apakah dengan adanya OPAC memuat adanya layanan perpustakaan menjadi lebih cepat?
Jawab: iya, sangat membantu
9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku di rak?
Jawab: tidak
10. Apakah computer yang disediakan pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup?
Jawab: tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Surat Keterangan bukti wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : *Adi Susanto*

Nim : *166510472*

Jurusan : *Pendidikan Olahraga*

Menerangkan bahwa mahasiswa yang dibawah ini :

Nama : *Yasriani*

Nim : *11653200111*

Semester : *12*

Jurusan : *Sistem Informasi*

Judul TA : *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual*

Telah melakukan wawancara penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Islam Riau :

Hari/ Tanggal : *Jum'at / 22 April 2022*

Tempat : *Perpustakaan*

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 22 april 2022
Narasumber

(*Adi Susanto*)

Transkrip wawancara

Analisis kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau terhadap kepuasan pemustaka menggunakan metode *libqual*

Peneliti : Yasriani

Narasumber : Adi susanto

Jabatan : Mahasiswa

Semester : 12

Jurusan : pendidikan olahraga

Tanggal Wawancara : 22 april 2022

Tempat/lokasi : perpustakaan

1. Apakah anda sering mengunjungi perpustakaan Universitas Islam Riau?

Jawab: kadang-kadang

2. Bagaimana kualitas layanan diperpustakaan Universitas Islam Riau?

Jawab:cukup bagus

3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC

Jawab: pernah

4. Apakah petugas atau admin membimbing saat anda dalam kesulitan dalam menggunakan OPAC?

Jawab: tidak, karna petugas sibuk dengan tugasnya yang lain

5. Apakah data atau koleksi pustaka yang ada diperpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?

Jawab: iya

6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC?

Jawab: ada

7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC?

Jawab: tidak, sangat lelet

8. Apakah dengan adanya OPAC memuat adanya layanan perpustakaan menjadi lebih cepat?

Jawab: iya, sangat membantu

9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku dirak?

Jawab: sesuai

10. Apakah computer yang disediakan pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup?

Jawab:cukup

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Surat Keterangan bukti wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : **Agung Kurniawan**

Nim : **16510993**

Jurusan : **Pertanian**

Menerangkan bahwa mahasiswa yang dibawah ini :

Nama : **Yasriani**

Nim : **11653200111**

Semester : **12**

Jurusan : **Sistem Informasi**

Judul TA : **Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Riau Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL**

Telah melakukan wawancara penelitian mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Islam Riau :

Hari/ Tanggal : **Jumat / 22 April 2022**

Tempat : **Perpustakaan**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 22 April 2022
Narasumber

(*Agung*)

Transkrip wawancara

Analisis kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Islam Riau terhadap kepuasan pemustaka menggunakan metode *libqual*

Peneliti : Yasriani

Narasumber : agung kurniawan

Jabatan : Mahasiswa

Semester : 12

Jurusan : pertanian

Tanggal Wawancara : 22 april 2022

Tempat/lokasi : perpustakaan

1. Apakah anda sering mengunjungi perpustakaan Universitas Islam Riau?
Jawab: kadang-kadang
2. Bagaimana kualitas layanan diperpustakaan Universitas Islam Riau?
Jawab:cukup bagus
3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC
Jawab: pernah
4. Apakah petugas atau admin membimbing saat anda dalam kesulitan dalam menggunakan OPAC?
Jawab: tidak juga
5. Apakah data atau koleksi pustaka yang ada diperpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?
Jawab: kurang
6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC?
Jawab: ada
7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC?
Jawab: kurang bagus
8. Apakah dengan adanya OPAC memuat adanya layanan perpustakaan menjadi lebih cepat?
Jawab: iya, sangat memudahkan saya dalam pencarian buku
9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku dirak?
Jawab: iya
10. Apakah computer yang disediakan pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup?
Jawab:kurang

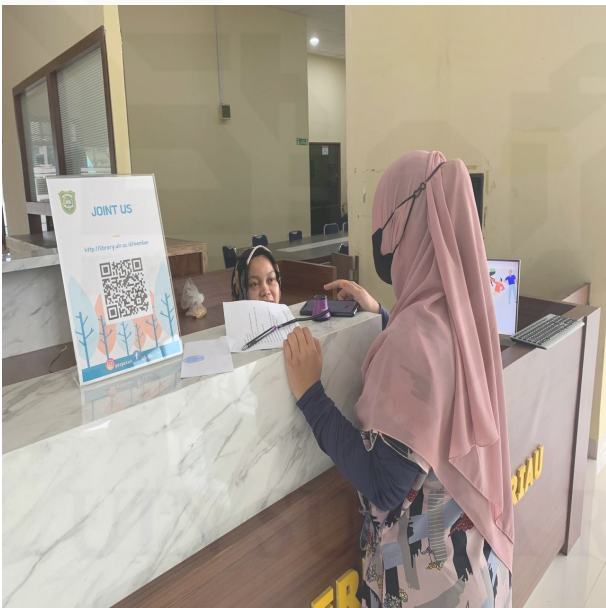
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

LAMPIRAN C DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kembang Damai, pada tanggal 09 Januari 1999, yang diberi nama Yasriani, Anak dari pasangan Bapak Alm. Sutan Buyung dan Ibu Sulastri merupakan anak keempat dari empat saudara, Email: 11653200111@students.uin-suska.ac.id. Pada tahun 2004 masuk SDN 002 Pagaran Tapah Darussalam dan menamatkan Pendidikan sekolah dasar pada tahun 2010 pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMPN 1 Pagaran Tapah Darussalam dan menamatkan pendidikan pada tahun 2013. Tahun 2013 Penulis melanjutkan Pendidikan di SMAN 1 Ujung Batu dan menamatkan pendidikan pada tahun 2016. Penulis melanjutkan pendidikan strata satu S1 Di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada program Studi Sistem Informasi pada tahun 2016 dan menamatkan pendidikan pada tahun 2022. Selama menjadi Mahasiswa, penulis pernah melaksanakan kerja praktek di SMPN 1 Pagaran Tapah Darussalam dan juga mengikuti pengabdian Kuliah Kerja Nyata KKN Desa Tapung Lestari Kecamatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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