

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN  
POLITEKNIK NEGERI MALANG DI MASA PANDEMI *COVID- 19***

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**MOHAMMAD IKHSAN KUSUMA ADRIAN**

**NIM.18680008**



**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG**

**2022**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN  
POLITEKNIK NEGERI MALANG DIMASA PANDEMI *COVID-19*.**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Mohammad Ikhsan Kusuma Adrian**

**NIM.18680008**

**Diajukan Kepada:**

**Fakultas Sains dan Teknologi**

**Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam**

**Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN  
POLITEKNIK NEGERI MALANG DI MASA PANDEMI *COVID-19***

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Mohammad Ikhsan Kusuma Adrian**

**NIM.18680008**

**Telah Diperiksa dan Disetujui:**

**Tanggal: 22 Desember 2022**

**Pembimbing I,**

**Ganis Chandra Puspitadewi, M.A  
NIP. 199107212019032014**

**Pembimbing II,**

**Mubasyiroh, M.Pd.I  
NIP. 19790502201802012208**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi**



**Dr. Ir. Mokhammad Amin Hariyadi, M.T  
NIP. 196701182005011001**

**LEMBAR PENGESAHAN  
PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN  
POLITEKNIK NEGERI MALANG DI MASA PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Mohammad Ikhsan Kusuma Adrian**

**NIM.18680008**

Telah Dipertahankan di Depan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)

Pada:

Susunan Dewan Penguji:

Ketua Penguji : Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng  
NIP. 198502012019031009

Anggota Penguji I : Dr. Ir. Mokhammad Amin  
Hariyadi, M.T  
NIP. 196701182005011001

Anggota Penguji II : Ganis Chandra Puspitadewi, M.A  
NIP. 199107212019032014

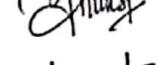
Anggota Penguji III : Mubasyiroh, M.Pd I  
NIP. 19790502201802012208

Tanda Tangan

()

()

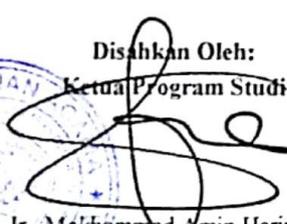
()

()

Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi



  
Dr. Ir. Mokhammad Amin Hariyadi, M.T  
NIP. 196701182005011001

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Ikhsan Kusuma Adrian

NIM : 18680008

Prodi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan data, tulisan, atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 22 Desember 2022

Pembuat pernyataan,



Mohamaad Ikhsan Kusuma Adrian

NIM. 18680008

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di program studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang sekaligus menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Selanjutnya penulis ucapkan banyak terima kasih seiring doa dan harapan kepada semua pihak yang telah membantu proses pengerjaan Skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A, Selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sri Harini, M.Si, selaku Dekan Fakultas Sain dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T, selaku ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, dosen wali dan sekaligus sebagai penguji ujian skripsi yang telah memberikan arahan dan juga bimbingan selama pengerjaan skripsi.
4. Ibu Ganis Chandra Puspita Dewi, M A, dan Ibu Mubasyiroh, M.Pd.I selaku dosen pembimbing yang telah membimbing proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai.

5. Firma Sahrul Bahtiar, M.Eng selaku penguji ujian skripsi yang telah memberikan arahan dan motivasi ketika pengerjaan skripsi.
6. Dr. DRS. H. Moch. Fauzie Said, M.SI dan Astrid Damayanti,S.Sos., M.A yang selalu memberi dukungan dan doa sehingga pengerjaan skripsi dapat berjalan dengan lancar dan selesai.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan moral, materi, maupun doa sehingga penulis dapat merasakan pendidikan perkuliahan sampai akhir.
8. Seluruh dosen dan staff Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
9. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2018 Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi yang telah membantu dan memberikan motivasi ketika pengerjaan skripsi ini.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan penulis harap semoga skripsi ini bisa bermanfaat kepada yang membacanya dan khususnya bagi penulis ini sendiri. Amin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Malang, 22 Desember 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>المُلخَص</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Hipotesis .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Batasan Masalah .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Persepsi .....	11
2.2.2 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	14
2.2.3 Layanan perpustakaan berdasarkan Standar Nasional Indonesia.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Desain Penelitian .....	34
3.2.1 Studi Literatur .....	35
3.2.2 Analisis Kebutuhan.....	35
3.2.3 Uji Validitas dan reliabilitas .....	35
3.2.4 Penyebaran Kuesioner .....	36
3.2.5 Analisis data.....	36

3.2.6 Kesimpulan dan saran .....	36
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	37
3.4.1 Subjek Penelitian .....	37
3.4.2 Objek Penelitian .....	37
3.5 Instrumen Penelitian .....	37
3.6 Sumber Data .....	38
3.7 Pengumpulan Data .....	40
3.8 Analisis Data .....	40
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.2 Hasil Penelitian .....	46
4.2.1 Data Program Studi Responden .....	46
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
4.3.1 Uji Validitas .....	48
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	50
4.4 Hasil Layanan Sirkulasi (X1) .....	51
4.4.2 Kesimpulan Indikator Layanan Sirkulasi .....	56
4.5 Hasil Layanan Referensi (X2) .....	57
4.5.2 Kesimpulan Indikator Layanan Referensi .....	62
4.6 Hasil Layanan Pendidikan Pengguna (X3) .....	63
4.6.2 Kesimpulan Layanan Pendidikan Pengguna .....	71
4.7 Hasil layanan Penelusuran Informasi (X4) .....	71
4.7.2 Kesimpulan Indikator Layanan Penelusuran Informasi .....	76
4.8 Pembahasan Penelitian .....	77
4.9 Tinjauan Hasil Penelitian Dalam Islam .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan .....	87
5.2 Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Alur Diagram .....	35
Gambar 4. 1 Grafik Peminjaman Bahan Koleksi.....	51
Gambar 4. 2 Grafik Alur Pengembalian Koleksi.....	52
Gambar 4. 3 Grafik Pemberian Perpanjangan Waktu Peminjaman.....	53
Gambar 4. 4 Grafik Pemberian denda apabila pemustaka melanggar .....	54
Gambar 4. 5 Grafik Koleksi Perpustakaan.....	55
Gambar 4. 6 Grafik Layanan Sirkulasi .....	56
Gambar 4. 7 Grafik Ruang Koleksi .....	57
Gambar 4. 8 Grafik Koleksi Referensi.....	58
Gambar 4. 9 Grafik Peletakkan Koleksi .....	59
Gambar 4. 10 Grafik Bibliografi Koleksi .....	60
Gambar 4. 11 Grafik Penataan Ruang dan Bahan Koleksi .....	61
Gambar 4. 12 Grafik Indikator Layanan Referensi.....	62
Gambar 4. 13 Grafik Hasil Analisis Perpustakaan Memberikan Edukasi .....	64
Gambar 4. 14 Grafik Hasil Analisis Pustakawan Memberikan .....	65
Gambar 4. 15 Grafik Hasil Analisis Mengadakan Seminar .....	66
Gambar 4. 16 Grafik Hasil Analisis Lingkungan Perpustakaan .....	67
Gambar 4. 17 Grafik Analisis Penyampaian Informasi .....	68
Gambar 4. 18 Grafik Hasil Analisis Sirkulasi Yang Bersih.....	69
Gambar 4. 19 Grafik Hasil Analisis Data Lingkungan Perpustakaan.....	70
Gambar 4. 20 Grafik Layanan Pendidikan Pengguna.....	71
Gambar 4. 21 Grafik Hasil Analisis Data Sistem Penelusuran Dengan OPAC.....	72
Gambar 4. 22 Grafik Analisis Data Pencarian Informasi .....	73
Gambar 4. 23 Grafik Hasil Penelusuran Koleksi.....	74
Gambar 4. 24 Grafik Memberikan Kemudahan Dalam Berpendapat.....	75
Gambar 4. 25 Grafik Layanan Penelusuran Informasi.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Layanan Perpustakaan.....	18
Tabel 4. 1 Data Program Studi Responden .....	46
Tabel 4. 2 Tabel Uji Validitas .....	48
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4. 4 Peminjaman Bahan Koleksi Yang Mudah.....	51
Tabel 4. 5 Alur Pengembalian Koleksi .....	52
Tabel 4. 6 Pemberian Perpanjangan Waktu Peminjaman .....	53
Tabel 4. 7 Pemberian denda Apabila Pemustaka Melanggar.....	54
Tabel 4. 8 Koleksi Perpustakaan.....	55
Tabel 4. 9 Analisis Data Kuesioner Layanan Sirkulasi.....	56
Tabel 4. 10 Ruang Koleksi.....	57
Tabel 4. 11 Koleksi Referensi.....	58
Tabel 4. 12 Peletakkan Koleksi.....	59
Tabel 4. 13 Bibliografi Koleksi .....	60
Tabel 4. 14 Penataan Ruang Dan Bahan Koleksi .....	61
Tabel 4. 15 Analisis Data Kuesioner Layanan Referensi .....	62
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Perpustakaan Memberikan Edukasi .....	63
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Pustakawan Memberikan.....	64
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Mengadakan Seminar .....	65
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Lingkungan Perpustakaan .....	66
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Penyampaian Informasi .....	67
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Sirkulasi Udara Yang Bersih .....	68
Tabel 4. 22 Hasil Analisis Data Lingkungan Perpustakaan.....	69
Tabel 4. 23 Analisis Data Kuesioner Layanan Pendidikan Pengguna .....	70
Tabel 4. 24 Hasil Analisis Data Penelusuran Dengan OPAC .....	72
Tabel 4. 25 Hasil Analisis Data Pencarian Informasi .....	73
Tabel 4. 26 Hasil Analisis Data Penelusuran Koleksi.....	74
Tabel 4. 27 Hasil Analisis Data Memberikan Kemudahan Dalam Berpendapat .....	75
Tabel 4. 28 Analisis Data Kuesioner Layanan Penelusuran Informasi.....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	91
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 3. Hasil Kuesioner .....	95
Lampiran 4. Uji Validitas.....	101
Lampiran 5. Uji Reliabilitas .....	104

## ABSTRAK

Adrian, Mohammad Ikhsan Kusuma. 2022. PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI MALANG DIMASA PANDEMI *COVID-19*. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, M.A, (II) Mubasyiroh, M.Pd.I.

Kata Kunci: Persepsi, Layanan Perpustakaan, Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Penelitian ini didasari terkait persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Malang dimasa pandemi *covid-19*. Peran utama dari sebuah perpustakaan adalah layanan. Layanan perpustakaan yang baik mendapat daya tarik dari pemustaka, sehingga dengan pihak memberikan layanan yang terbaik akan menarik para pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Skripsi ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun indikator dari penelitian ini berdasarkan dari Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNI PPT) yaitu layanan sirkulasi, layanan pinjam antar perpustakaan, layanan referensi, layanan pendidikan pengguna, dan layanan penelusuran informasi. Namun, dalam penelitian ini yang dapat diukur hanya 4 (empat) layanan saja seperti; layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pendidikan pengguna, dan layanan penelusuran informasi. Sampel dalam penelitian diambil dengan menggunakan rumus slovin dari jumlah populasi dari pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Malang pada tahun 2021, yaitu 10.240 responden, sehingga didapat sampel sebesar 99 responden dan diolah dengan menggunakan SPSS 25. Hasil yang didapatkan dari penelitian berdasarkan SNI PPT ini memberikan gambaran riil penilaian mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Malang dari 4 (empat) layanan antara lain layanan sirkulasi memperoleh nilai 4,15, layanan referensi sebesar 4,10, layanan pendidikan pengguna mendapat nilai 4,16, kemudian pada layanan penelusuran informasi memperoleh nilai 3,93. Oleh karena itu, Perpustakaan Politeknik Negeri Malang dinilai dalam layanan perpustakaan yang diberikan sudah baik.

## ABSTRACT

Adrian, Mohammad Ikhsan Kusuma. 2022. *STUDENTS' PERCEPTIONS OF MALANG STATE POLYTECHNIC LIBRARY SERVICES DURING THE COVID-19* Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, State Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang. Supervisor: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, MA, (II) Mubasyiroh, M.Pd.I.

Keywords: Perception, Library Services, College Libraries

This research is based on student perceptions of Malang State Polytechnic library services. This study aims to determine and measure students' perceptions of the Malang State Polytechnic's library services during the *covid-19*. The main role of a library is service. Good library services attract the attention of users, so that by providing the best service, it will attract visitors to visit the library. This thesis uses a quantitative with a descriptive approach. The indicators of this research are based on the Indonesian National Standard for Higher Education Libraries (SNI PPT), namely circulation services, inter-library lending services, reference services, user education services, and information retrieval services. However, in this research, only 4 (four) services can be measured, such as; circulation services, reference services, user education services, and information retrieval services. The sample in the study was taken using the slovin formula from the total population of visitors to the Malang State Polytechnic library in 2021, namely 10,240 respondents, so that a sample of 99 respondents was obtained and processed using SPSS 25. The results obtained from this research based on SNI PPT provide a real picture Student assessment of the Malang State Polytechnic's library services out of 4 (four) services, including circulation services getting a value of 4.15, reference services of 4.10, user education services getting a value of 4.16, then information retrieval services getting a value of 3.93. Therefore, the Malang State Polytechnic Library is considered good in terms of library services provided.

## المخلص

ادريان، محمد إحسان كوسوما. 2022. تصورات الطلاب لخدمات المكتبة كلية التطبيقية مالنج خلال جائحة كوفيد 19. مقال. قسم المكتبات وعلوم المعلومات. كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة مولناماللك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالنج. المشرف: (1) كنيس جاندرافسيفيتا دوي، الماجستير (2) موبشيرة، الماجستير

لكلمات الرئيسية: التصور، خدمة المكتبة، مكتبات الكلية

يعتمد هذا البحث على تصورات الطلاب لخدمات مكتبة كلية الفنون التطبيقية مالنج. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وقياس تصورات الطلاب عن خدمات المكتبة كلية الفنون التطبيقية مالنج خلال جائحة كوفيد 19. الدور الرئيسي للمكتبة هو الخدمة. خدمات المكتبة الجيدة تجذب المستخدمين، لذلك من خلال تقديم أفضل خدمة ستجذب المستخدمين لزيارة المكتبة. تستخدم هذه الأطروحة منهجًا كميًا وصفيًا. تستند مؤشرات هذا البحث إلى المعيار الوطني الإندونيسي لمكتبات التعليم العالي (SNI PPT)، أي خدمات الإعارة، وخدمات الإقراض بين المكتبات، والخدمات المرجعية، وخدمات تعليم المستخدم، وخدمات استرجاع المعلومات. ومع ذلك، في هذه الدراسة يمكن قياس 4 (أربعة) خدمات فقط، مثل؛ خدمات التداول، والخدمات المرجعية، وخدمات تعليم المستخدم، وخدمات استرجاع المعلومات. تم أخذ العينة في الدراسة باستخدام صيغة Slovin من إجمالي عدد زوار المكتبة كلية الفنون التطبيقية مالنج في عام 2021، أي 10240 مستجيبًا، بحيث يتم الحصول على عينة من 99 مشاركًا ومعالجتها باستخدام. توفر النتائج التي تم الحصول عليها من البحث القائم على SNI PPT صورة حقيقية لتقييم الطلاب لخدمات المكتبة كلية الفنون التطبيقية مالنج من أصل 4 (أربع) خدمات بما في ذلك خدمات التداول سجلت 4.15، الخدمة المرجعية هي 4.10، وتحصل خدمة تعليم المستخدم على قيمة 4.16، ثم تحصل خدمة استرجاع المعلومات على قيمة 3.93. لذلك، تعتبر مكتبة كلية التطبيقية مالنج جيدة من حيث خدمات المكتبة المقدمة.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Wabah *Covid-19* yang menyebar di Indonesia lebih dari 2 tahun belakangan ini mengubah semua tatanan sistem kehidupan yang ada. Seluruh faktor merasakan dampak dari virus tersebut, seperti dari segi kesehatan, segi ekonomi, dan juga segi pendidikan yang terkena dari dampaknya. Masyarakat Indonesia dihimbau untuk melakukan protokol kesehatan berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor HK.01.07 tahun 2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum. Namun, lambat laun perkembangan yang positif di Indonesia saat ini telah memasuki masa transisi yang mana sudah membaik dan jumlah virus yang menyebar ke masyarakat sudah mulai berkurang. Protokol kesehatan tetap harus dijalankan meskipun sudah memasuki masa transisi guna untuk tidak terjadi penyebaran virus kembali (Handayani et al., 2020).

Dampak positif itupun akhirnya menyebar ke segi ekonomi, kesehatan maupun segi pendidikan. Sebelumnya saat pandemi banyak sekali yang terkena dampak seperti yang terlihat dalam dunia pendidikan, dari segi pendidikan harus bisa beradaptasi dengan pola pendidikan yang baru. Jika dilihat dari pendidikan perguruan tinggi dapat diketahui bahwa banyak sekali perubahan dari pola mendapatkan dan mencari informasinya. Perguruan tinggi sendiri memiliki perpustakaan yang biasa dijadikan sebagai sumber dari segala informasi. Sebagai suatu lembaga pendidikan perlu diperhatikan bahwa perpustakaan bukan lagi sebagai tempat penyimpanan buku saja, namun perpustakaan yang ada di perguruan tinggi sudah menjadi sumber informasi bagi civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan.

Tugas pertama dari perpustakaan memang menjadikannya sumber informasi dari segala macam jenis ilmu pengetahuan. Sejalan dengan adanya

berbagai jenis ilmu pengetahuan tersebut, perpustakaan memiliki beragam layanan yang bisa diberikan kepada pemustaka. Layanan perpustakaan yang baik akan menjadi daya tarik tersendiri untuk pemustaka sehingga dapat memanfaatkan layanan perpustakaannya. Maka dari itu, perpustakaan harus mampu memberikan sebuah layanan terbaik sehingga pemustaka merasa puas dengan apa yang mereka butuhkan. Sikap dan juga layanan yang baik akan menimbulkan sebuah persepsi dari pemustaka terhadap layanan perpustakaan itu sendiri.

Persepsi yang dapat dilihat dari 2 cara yaitu dengan aspek persepsi yang berisikan kognisi berkaitan dengan pengetahuan, kemudian dari aspek afeksi berkaitan dengan emosional seseorang atau perasaan, dan aspek konatif yang berkaitan dengan sikap. Cara yang kedua dapat dilihat dari bentuk-bentuk persepsinya seperti (1) persepsi melalui indera penglihatan, (2) persepsi melalui indera pendengaran, (3) persepsi melalui indera pencium, (4) persepsi melalui indera pengecap, (5) persepsi melalui indera kulit (peraba). Berdasarkan Standar Nasional Indonesia perpustakaan perguruan tinggi tentang layanan perpustakaan menyebutkan terdapat layanan sirkulasi, layanan pinjam antar, layanan referensi, layanan pendidikan pengguna dan layanan penelusuran informasi.

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang menjalankan layanan berdasarkan SNI PPT yaitu Perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Dalam penelitian ini akan berfokus pada bidang layanan perpustakaan. Sebelum virus *Covid-19* merajalela di Indonesia Perpustakaan Politeknik Negeri Malang masih menjalankan berbagai macam layanan secara normal seperti layanan sirkulasi, referensi dan karya ilmiah, layanan multimedia, layanan penelusuran informasi, dan layanan literasi informasi. Tidak terlalu berbeda jauh ketika memasuki masa pandemi hanya ada beberapa layanan yang dialihkan berbasis *online* dan juga penambahan layanan yaitu layanan *booking book online service*. Layanan *online* perpustakaan Politeknik Negeri Malang lainnya dapat diakses melalui <https://library.polinema.ac.id/>.

Layanan perpustakaan harus mampu memberikan kepuasan bagi pemustaka yang berkunjung. Sehingga perpustakaan harus mampu membantu pemustaka dalam kegiatan di perpustakaan. Hadits Riwayat Muslim dalam hadits Arbain An-Nawawi ke 36 menerangkan bahwa

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ. وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَادَرَسُونَهُ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمْ الرَّحْمَةُ، وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ، وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ، وَمَنْ بَطَأَ فِي عَمَلِهِ لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ (رواه مسلم)

*“Dari Abu Hurairah Radhiallahu’Anhu, dari Rasulullah Shallallahu Alaihi Wassalam bersabda: “Siapa yang menyelesaikan kesulitan mu’min dari berbagai kesulitan di dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitannya dihari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya dunia dan akhirat. Dan barang siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupkan aibnya di dunia maupun di akhirat. Allah selalu menolong hambanya selama hambanya menolong saudaranya. Siapa yang menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, akan Allah mudahkan baginya jalan ke surga. Tidaklah suatu kaum disalah satu rumah Allah (masjid) untuk membaca kitabnya allah dan mempelajarinya diantara mereka, niscaya Allah akan menurunkan ketenangan dan dilimpahkan kepada mereka rahmat. Dan mereka dikelilingi malaikat serta allah sebut mereka kepada makhluk di sisinya. Dan barang siapa yang lambat amalnya, maka tidak dapat dipercepat oleh garis keturunannya.” (Riwayat Muslim)*

Berdasarkan potongan hadist dibawah ini merupakan inti dari hadits yang sudah dicantumkan diatas dengan memfokuskan pada mempermudah urusan orang lain, maka apabila dikaitkan dengan perpustakaan yaitu sebuah layanan yang ada di perpustakaan.

وَمَنْ يَسِّرْ عَلَى مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ،

*(Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang dalam kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya dunia dan akhirat)*

Syaikh Ibnu Utsaimin berkata dalam Syarh Al-Arba'in An-Nawawi, hlm. 385, “ini mencakup kemudahan dalam hal harta, kemudahan dalam beramal, kemudahan dalam pengajaran, dan lainnya. Kemudahan yang jadi balasan adalah kemudahan dalam hal apapun.”

Hadits Arbain An-Nawawi ke 36 yang digunakan menerangkan bahwa ketika kita mempermudah urusan orang lain sama saja kita memberikan layanan yang terbaik. Layanan yang dimaksud seperti mempermudah pemustaka untuk menemukan sumber informasi, membantu menyelesaikan masalah yang ada pada pemustaka, dan mempermudah pemustaka mendapatkan informasi yang tepat dan akurat.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan staf perpustakaan Politeknik Negeri Malang bahwa kegiatan pelayanan yang ada di perpustakaan pun tetap dibatasi sehingga tidak berkerumun ketika berada di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Pelayanan yang ada di perpustakaan sudah bisa digunakan oleh para civitas akademik, mahasiswa dan juga pemustaka yang memiliki kartu sakti, namun, tetap dengan persyaratan yang sudah ditentukan, akan tetapi, bagi pemustaka dari luar atau selain mahasiswa aktif Politeknik Negeri Malang masih dapat memanfaatkan layanan tersebut bagi yang sudah bekerja sama langsung dengan perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

Sebelumnya terdapat penelitian yang selaras dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Junaeti dengan mengangkat judul penelitian “*Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Pekalongan Masa Pandemi*”. Pemaparan dari hasil penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan peneliti yakni membahas bagaimana layanan sirkulasi perpustakaan yang ada di suatu instansi di masa pandemi. Namun, terdapat sebuah perbedaan pada penelitian sebelumnya mengambil responden dengan menyebar kuesioner hampir merata ke semua jurusan. Sedangkan pada penelitian ini peneliti mengambil responden dari mahasiswa yang berkunjung langsung ke Perpustakaan Politeknik Negeri Malang di masa pandemi *Covid-19*.

Dari latar belakang yang sudah peneliti paparkan, maka menarik peneliti untuk mengangkat bagaimana persepsi para mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di masa pandemi *Covid-19* sebagai topik utama dalam penelitian ini. Oleh karena itu, sejauh ini belum ada penelitian terdahulu yang melakukan penelitian terhadap layanan perpustakaan di masa Pandemi *Covid-19*. Maka dari itu, peneliti mengambil judul “*Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19*”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tentang persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan, Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini “*Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan yang berikan oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Malang di masa pandemi covid-19?*”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Malang di masa pandemi *covid-19*.

#### **1.4 Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu masalah dalam penelitian menurut Nasir (1990) menyatakan bahwa hipotesis tersusun berdasarkan teori, maka belum tentu isinya mutlak benar. Berikut ini hipotesis yang digunakan oleh peneliti:

1.  $H_0$  : Persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan yang disajikan kepada mahasiswa di masa pandemi *Covid-19* kurang baik.
2.  $H_a$  : Persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan yang disajikan kepada mahasiswa di masa pandemi *Covid-19* sudah baik.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu perpustakaan menjadi lebih baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka
2. Sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya agar mendapat hasil yang lebih baik
3. Menambah pengetahuan sekaligus wawasan terhadap suatu layanan perpustakaan

#### **1.6 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat terlaksana dengan baik, mudah, terarah, dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan, maka dari itu, perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini adalah mahasiswa yang berkunjung langsung ke perpustakaan Politeknik Negeri Malang.
2. Objek dalam penelitian ini persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di perpustakaan Politeknik Negeri Malang berdasarkan SNI PPT.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan ini, peneliti memaparkan dari bab I hingga bab V dengan rincian sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan memiliki beberapa sub bab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan yang terakhir sistematika penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memuat landasan teori yang berisikan penelitian terdahulu dan tinjauan literatur yang berisi dari landasan teori dari para ahli terkait definisi persepsi, definisi layanan perpustakaan.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, instrumen penelitian sumber data, pengumpulan data, dan analisis data.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi gambaran umum lokasi penelitian atau profil dari objek penelitian perpustakaan Politeknik Negeri Malang, hasil penelitian yang berupa uraian, tabel, atau grafik.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi sebuah kesimpulan dan saran dari peneliti terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Malang di masa pandemi *covid-19*.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Penelitian sebelumnya yang membahas terkait persepsi mahasiswa tentang layanan perpustakaan sudah banyak dilakukan, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

Penelitian yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan dan Koleksi Referensi Pada Perpustakaan Universitas HKBP NOMMENSEN Medan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap layanan dan koleksi referensi di perpustakaan HKBP NOMMENSEN Medan. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan instrumen penelitian berupa penyebaran kuesioner. Populasinya pun yang digunakan adalah mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan HKBP Nommensen Medan saja sejumlah 3.800 mahasiswa. Hasil dari penelitian ini cukup mendapat apresiasi dari para mahasiswa lantaran kinerja yang apik diterapkan para pustakawan, tidak hanya itu saja sistem pelayanan dalam referensi maupun pemanfaatan layanan referensi dinilai cukup baik. Namun, terdapat persepsi berbeda pada layanan koleksi referensi mendapat nilai yang kurang baik seperti kurangnya ketersediaan bahan koleksi yang bervariasi, kebutuhan koleksi referensi masih kurang tersedia dan referensi yang digunakan di perpustakaan masih sering menggunakan kamus.

Berikutnya penelitian yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Prof.Dr. Hamka Jakarta” Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kebijakan dan kinerja pustakawan terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Prof.Dr. Hamka Jakarta. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan memanfaatkan instrumen

penelitian berupa penyebaran kuesioner atau angket kepada pengguna perpustakaan. Dari hasil penelitian tersebut melalui observasi dan juga penyebaran kuesioner dengan mahasiswa Jurusan Kesehatan Masyarakat, maka terdapat respon yang cukup baik terhadap layanan sirkulasi, selain itu pengguna perpustakaan menilai sangat puas terhadap fasilitas ruang baca yang ada di perpustakaan karena ruang baca tersebut dapat dikategorikan nyaman untuk dijadikan ruang baca. Prosedur sirkulasi seperti melakukan peminjaman atau pengembalian buku perpustakaan dinilai cukup mudah. Oleh karenanya, dalam penelitian ini mendapat apresiasi yang baik dari para mahasiswa Jurusan Kesehatan Masyarakat.

Selanjutnya terdapat penelitian yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Disabilitas Terhadap Aksesibilitas Non Fisik (Layanan) Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang”. Dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa disabilitas terhadap akses layanan non fisik mulai dari akses layanan non fisik yang terdiri dari layanan informasi ruang perpustakaan berbentuk *braille*, layanan peralatan orientasi mobilitas layanan mikrokomputer, layanan audio visual. Dari penelitian ini mengambil sampel penelitian dari mahasiswa penyandang disabilitas di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang mulai dari angkatan 2016 – 2019 sebanyak 12 mahasiswa disabilitas. Hasil dari penelitian ini terdapat jawaban yang tidak baik seperti layanan peralatan orientasi mobilitas, layanan mikrokomputer, layanan audiovisual dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa layanan non fisik yang disajikan masih jauh dari kata baik karena hampir semua layanan dinilai masih sangat kurang.

Kemudian penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas layanan Perpustakaan Di Perguruan Tinggi Vokasi dengan Metode *Servqual* dan *Importance-Performance Analysis*” ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dari para pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dalam penelitian ini menggunakan metode

kuantitatif dengan pengambilan sampel yang melibatkan mahasiswa dan dosen sebanyak 150 (seratus lima puluh) orang. Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa layanan perpustakaan masih jauh dari kata baik. Karena hasil yang dilihat dari pertanyaan yang diberikan kepada responden banyak yang memberikan jawaban *negative* maka dari itu, perlu adanya upaya perbaikan dalam kualitas layanan perpustakaan.

Kelima penelitian yang mengangkat judul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Jambi” ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi dari mahasiswa terhadap layanan perpustakaan STIE Muhammadiyah Jambi. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan mengambil mahasiswa STIE Muhammadiyah yang berjumlah 1.052 mahasiswa. Hasil dari penelitian ini dengan penyebaran kuesioner cukup mendapat respon baik dari para responden. Karena dari hasil pertanyaan yang diberikan rata-rata pandangan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan sudah cukup baik seperti layanan penelusuran informasi, layanan referensi, layanan sirkulasi, dan ada satu layanan yang dianggap masih kurang baik yaitu layanan Pendidikan pengguna ini masih dinilai kurang.

Kemudian yang terakhir berjudul “kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Pekalongan Masa Pandemi” ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di masa pandemi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan memanfaatkan pemustaka yang menjadi anggota aktif di perpustakaan IAIN Pekalongan sebanyak 163 yang sebagai sampel dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mendapat respon yang tidak terduga bahwa jawaban dari pemustaka ini dinilai memuaskan. Kebutuhan para pemustaka sudah terpenuhi oleh pihak perpustakaan melalui layanan sirkulasi ini, namun, masih terdapat masukan dari para pemustaka yaitu untuk melakukan penambahan koleksi

baik cetak maupun berbasis digital, *maintenance* pada *OPAC* dan juga para pemustaka berkeinginan untuk diterapkannya layanan offline dengan tetap mematuhi protokol Kesehatan sesuai dengan arahan dari pemerintah.

Berdasarkan dari keenam penelitian yang telah dijelaskan, dapat dilihat persamaan serta perbedaan dari 6 (enam) penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan penelitian sebelumnya terlihat persamaannya adalah sama-sama ingin mengetahui persepsi para mahasiswa terhadap layanan yang disajikan dalam perpustakaan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian sebelumnya adalah objek yang diteliti, masih ada penelitian yang lebih spesifik objek telitinya seperti layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan non fisik. Selain itu dalam penelitian ini dilakukan di masa pandemi *Covid-19*, jadi akan jauh berbeda layanan yang diberikan sebelum masa pandemi dan di masa pandemi *Covid-19*.

## **2.2 Landasan Teori**

Teori merupakan sebuah alur logika atau daya pikir yang mana dapat dikatakan sebagai seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Pada umumnya, teori memiliki tiga kegunaan di antara lain untuk menjelaskan (*explanation*), meramalkan (*prediction*), dan yang terakhir untuk pengendalian (*control*) suatu gejala (Sugiyono, 2013:54). Selanjutnya pemaparan teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

### **2.2.1 Persepsi**

Menurut Ruch (1967:300), “persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk inderawi (*sensory*) dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang berstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu”. Gibson dan Donely (1994:53) menjelaskan bahwa “persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu” (Hadiwijaya, 2011).

Stephen p. Robbins (2005) mendefinisikan persepsi *A process by which individuals organize and interpret their sensory impressions in order to give meaning to their environment*. Persepsi sebagai suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan atau menginterpretasikan kesan – kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan (Simbolon, 2007).

#### 2.2.1.1 Faktor Pembentuk Persepsi

Pada proses pembentukan suatu persepsi dijelaskan oleh Feigi (Yunus, 1991:108) sebagai pemaknaan hasil pengamatan yang diawali dengan adanya *stimuli*. Setelah mendapatkan *stimuli*, pada tahap selanjutnya terjadi seleksi yang berinteraksi dengan “*interpretation*”, begitu juga dengan berinteraksi dengan “*closure*”. Proses seleksi terjadi pada saat seseorang memperoleh informasi. Maka akan berlangsung proses penyeleksian pesan tentang mana pesan yang dianggap penting dan tidak penting. Proses *closure* terjadi ketika hasil seleksi tersebut menjadi satu kesatuan yang berurutan dan bermakna, sedangkan *interpretation* berlangsung ketika yang bersangkutan memberi tafsiran atau makna terhadap informasi menyeluruh.

Selain kerangka pemikiran serta pengalaman yang mempengaruhi terbentuknya suatu persepsi serta melahirkan beberapa perbedaan persepsi di antara individu, juga terdapat beberapa faktor-faktor pembentuk persepsi adalah sebagai berikut (Rakhmat, 2003):

- a. Faktor-faktor fungsional
- b. Faktor-faktor struktural

Berdasarkan dari kedua faktor tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa faktor fungsional adalah faktor internal yang berasal dari dalam diri individu itu sendiri. Sementara itu faktor struktural adalah faktor eksternal yang berasal dari luar diri individu tersebut, seperti: lingkungan, pengaruh individu lainnya, dan sebagainya.

### 2.2.1.2 Bentuk-Bentuk Persepsi

Menurut Prof. Dr. Bimo Walgito tahun 2015 bahwa bentuk persepsi sebagai berikut:

#### 1. Persepsi melalui indera penglihatan

Indera penglihatan menjadi indera yang penting untuk mempersepsikan sesuatu terhadap objek yang bersangkutan. Seseorang akan dapat melihat dengan indera penglihatan mengenai apa yang dilihat di sekitar perpustakaan. Salah satu cara untuk dapat menerima stimulus yaitu dengan melakukan penglihatan terhadap lingkungan perpustakaan nantinya stimulus ini dilangsungkan oleh saraf sensoris ke otak kemudian individu akan menyadari apa yang dilihat. Berikut ini merupakan bagian dalam penglihatan di perpustakaan sebagai berikut:

- a. Perpustakaan terlihat bersih dan rapi
- b. Desain ruang perpustakaan yang menarik dan tidak membosankan
- c. Penataan ruang dan bahan koleksi yang sesuai dengan tempatnya

#### 2. Persepsi melalui indera pendengaran

Alat indera pendengaran yang dapat digunakan untuk mendengar oleh individu yaitu telinga. Indera pendengar merupakan alat untuk mengetahui sesuatu yang ada di sekitar perpustakaan seperti:

- a. Perpustakaan terjaga dari kebisingan
- b. Lingkungan sekitar perpustakaan jauh dari keramaian aktivitas sehingga tidak mengganggu pendengaran

#### 3. Persepsi melalui indera pencium

Alat indera yang dapat digunakan pada lingkungan perpustakaan adalah hidung. Sel-sel reseptor bau terletak pada hidung bagian dalam. Umumnya stimulus berwujud benda-benda yang bersifat khemis atau gas yang dapat menguap. Salah satu cara menggunakan indera penciuman pada lingkungan perpustakaan sebagai berikut:

- a. Terdapat pewangi di setiap ruangan yang memberikan aroma wangi pada ruangan
- b. Sirkulasi udara yang bersih sehingga tidak ada bau tidak sedap

#### 4. Persepsi melalui indera pengecap

Indera pengecap terdapat di lidah. Namun, perkataan seseorang juga dapat dikatakan sebagai indera pengecap. Alat indera pengecap dalam lingkungan perpustakaan dapat dilihat ketika penyampaian informasi di lingkungan perpustakaan. Berikut ini merupakan pemanfaatan indera pengecap di lingkungan perpustakaan yaitu:

- a. Penyampaian informasi yang jelas dan juga akurat sehingga mudah difahami oleh pemustaka
- b. Memberikan kemudahan dalam berpendapat dalam menentukan pilihan informasi yang dicari

#### 5. Persepsi melalui indera kulit (peraba)

Alat indera kulit ini dapat merasakan rasa sakit, rabaan dan juga suhu. Namun, tidak semua bagian kulit dapat menerima rasa-rasa tersebut. Indera kulit ini bisa dirasakan pada bagian tertentu saja untuk menerima stimulusnya. Biasanya rasa-rasa itu dapat dirasakan pada kulit yang primer, sedangkan pada bagian sampan itu masih terdapat variasi yang bermacam-macam. Berikut ini penggunaan indera peraba di lingkungan perpustakaan antara lain:

- a. Koleksi dan fasilitas perpustakaan yang bersih tidak terdapat debu yang mengganggu pemustaka
- b. Lingkungan perpustakaan yang terasa sejuk sehingga menimbulkan rasa nyaman di perpustakaan(Walgito, 2015).

Intinya dalam bentuk persepsi yang telah dipaparkan menurut Walgito tidak hanya indera penglihatan saja melainkan semua bentuk persepsi juga memiliki peran tersendiri sehingga muncul stimulus yang ada pada individu seseorang. Stimulus yang dimaksud adalah mahasiswa yang merasakan langsung layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

#### 2.2.2 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pelayanan adalah pemberian layanan informasi kepada pemakai dan organisasi induk yang membawahnya. Oleh karena itu, pengelola

perpustakaan perlu selalu memberikan ide yang kreatif untuk inovasi-inovasi baru dalam memberikan suatu pelayanan dalam perpustakaan. Dalam suatu layanan memiliki prinsip misalnya: sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani, diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana, diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pemakai / penerima layanan.

Sutarno (2006:67) mengatakan bahwa “layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan”. Oleh karena itu, dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai (Mashud, 2020). Layanan yang baik dapat dikatakan layanan yang mampu memberikan rasa puas dan nyaman bagi para pemustaka yang berkunjung.

#### 2.2.2.1 Jenis Layanan Perpustakaan

Perpustakaan perguruan tinggi jika dilihat dari layanan perpustakaan terdapat dua jenis layanan yang disajikan yaitu berupa layanan teknis dan layanan pemustaka. Namun, apabila dilihat dari sistemnya terdapat 3 jenis layanan yaitu layanan *open acces*, layanan *close access*, dan layanan *mixed service*.

Layanan perpustakaan secara umum dapat dibagi dalam 2 kategori yaitu:

##### a. Layanan Teknis

Pada dunia perpustakaan layanan teknis merupakan proses awal yang terdapat di perpustakaan sebelum bahan pustaka dilayankan kepada pemustaka. Pada umumnya layanan teknis dapat dikatakan sebagai pengolahan bahan Pustaka. Biasanya kegiatan ini seperti

melakukan pengadaan bahan Pustaka dan pengolahan bahan perpustakaan.

b. Layanan Pemustaka

Dalam perpustakaan tidak hanya layanan secara teknis namun, terdapat layanan pemustaka yang berkaitan dengan layanan sirkulasi, referensi, OPAC (*Online Public Access Catalogue*), layanan pendidikan pengguna dan layanan administrasi.

2.2.3 Layanan perpustakaan berdasarkan Standar Nasional Indonesia

Berdasarkan SNI perpustakaan perguruan tinggi 2009 mengenai layanan perpustakaan menyebutkan:

- a. Jam buka pada perpustakaan telah disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan dharma sekurang-kurangnya 54 jam per minggunya
- b. Layanan perpustakaan yang diberikan antara lain:

1. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah sebuah layanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh pihak perpustakaan (Ir. Abdul Rahman Saleh, 1994:3). Layanan sirkulasi harus mengetahui semua koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka oleh karena itu, layanan sirkulasi harus bekerja sama dengan pengembangan koleksi dengan tujuan koleksi di perpustakaan selalu baru dan tersedia dengan jumlah yang diinginkan. Layanan sirkulasi yang ada di perpustakaan meliputi:

- a. Peminjaman bahan koleksi
- b. Pengembalian bahan koleksi
- c. Perpanjangan waktu peminjaman
- d. Pemberian denda

2. Layanan pinjam antar perpustakaan

Layanan pinjam antar perpustakaan yang dimaksud adalah melakukan kerja sama dengan Lembaga perpustakaan lain guna meningkatkan layanan yang di perpustakaan. Berdasarkan Undang-Undang No 43 Tahun 2007

Pasal 42 yang berisi bahwa perpustakaan melakukan kerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka.

### 3. Layanan referensi

Layanan referensi merupakan salah satu kegiatan layanan dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Tujuan dari layanan referensi untuk membantu pengguna pemustaka dalam menemukan informasi dengan memanfaatkan koleksi referensi. Layanan referensi ini berperan penting dalam perpustakaan, karena dengan berdialog dan berkomunikasi secara intensif antara petugas dengan pemustaka maka informasi yang diperoleh akan jauh lebih mudah untuk ditemukan.

### 4. Layanan pendidikan pengguna

Layanan pendidikan pengguna bertujuan untuk mengedukasi terkait perpustakaan kepada pemustaka agar menjadi pengguna yang lebih baik dan bertanggung jawab ketika menggunakan bahan pustaka. Pendidikan pengguna yang diberikan pun seperti menyampaikan informasi yang berhubungan dengan fasilitas perpustakaan, tata cara penggunaan pada layanan perpustakaan.

Cara yang digunakan dalam program pendidikan pemustaka ini pun beragam seperti melalui kuliah, seminar, *workshop* atau dengan *tour* di setiap gedung perpustakaan.

### 5. Layanan penelusuran informasi

Layanan penelusuran informasi di perpustakaan ini sendiri telah memasuki era teknologi yang mana layanan penelusuran informasinya sudah beralih berbasis digital. Perpustakaan sendiri memanfaatkan OPAC (*online public access catalog*) sebagai penelusuran informasi. Keuntungan yang didapat ketika menggunakan penelusuran secara *online* ini antara lain, penelusuran informasi dan temu kembali informasi yang lebih mudah, cepat, dan tepat, tidak memerlukan tempat yang luas karena cukup

menggunakan 1 komputer, pengelolaan katalog yang koleksi perpustakaan lebih mudah dilakukan

Jenis layanan perpustakaan pada umumnya banyak yang dapat diberikan kepada pemustaka akan tetapi, semua layanan harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pengguna perpustakaan. Perpustakaan dapat dilihat berhasil jika mampu memberikan layanan yang terbaik kepada pemustaka.

Layanan perpustakaan yang disajikan di perpustakaan Politeknik Negeri Malang sudah sesuai berdasarkan SNI PPT. Perpustakaan melakukan penambahan dan juga perubahan sistem pada layanan di masa pandemi maupun setelah masa transisi saat ini antara lain:

Tabel 2. 1 Layanan perpustakaan

No	Jenis Layanan	Masa Pandemi	Masa Transisi
1.	Layanan Sirkulasi	Berjalan namun tetap dibatasi dengan menerapkan protokol	Berjalan seperti pada umumnya namun tetap menerapkan protokol
2.	Layanan Referensi	Berjalan dengan baik	Berjalan dengan baik
3.	Layanan Pendidikan Pengguna	Berjalan dengan mengadakan seminar, <i>workshop</i> , dan kelas literasi	Belum berjalan karena sempat ada pergantian staf dan masih adaptasi
4.	Layanan Penelusuran Informasi	Berjalan dengan baik menggunakan OPAC	Berjalan dengan baik menggunakan OPAC
5.	Layanan BBOS ( <i>booking book online service</i> )	Berjalan melalui portal web <a href="https://library.polinema.ac.id/">https://library.polinema.ac.id/</a>	Berjalan melalui portal web <a href="https://library.poline.ma.ac.id/">https://library.poline.ma.ac.id/</a>
6.	Layanan Multimedia	Berjalan dengan baik	Berjalan dengan baik

Dalam UU No.43 tahun 2007 pasal 14 disebutkan bahwa:

- a. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- b. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Setiap pemustaka mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- d. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada *point(a)* dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- e. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- f. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
- g. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada *point (f)* dilaksanakan melalui jejaring telematika(Cahyono, n.d.).

Dalam perpustakaan harus menerapkan sebuah sistem layanan yang jelas agar layanan dalam perpustakaan lebih baik sesuai dengan kondisi dan keadaan perpustakaan. Berikut ini 3 sistem layanan perpustakaan, yaitu:

1.) Sistem layanan terbuka (*open access*)

Pada perpustakaan yang menerapkan layanan terbuka merupakan cara untuk dapat membantu pengguna perpustakaan untuk mencari informasi dengan mudah. Sistem ini pun memberi kebebasan bagi pengguna perpustakaan untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkannya. Penataan dalam ruang koleksi pun harus diperhatikan dengan baik seperti penataan koleksi yang tersusun rapi, sistematis dan dilengkapi dengan tanda pada setiap tempat koleksi perpustakaan.

Menurut Herlina (2007:114), kelebihan dan kelemahan pada sistem layanan terbuka adalah sebagai berikut:

### 1. Kelebihan

- a. Pemustaka dapat langsung mengambil dan mencari bahan Pustaka yang diinginkan secara puas.
- b. Pemustaka dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap pemeliharaannya koleksi yang dimiliki perpustakaan.
- c. Pustakawan tidak memerlukan banyak tenaga yang bertugas sehingga pustakawan dapat diberi amanah dilayanan yang lain.

### 2. Kekurangan

- a. Tingkat kehilangan dan kerusakan bahan koleksi meningkat.
- b. Kemungkinan bahan pustaka yang ditaruh sembarang tempat tidak sesuai dengan rak yang sudah disediakan.
- c. Memerlukan ruangan yang lebih luas untuk jajaran koleksi agar mobilitas pemakai lebih leluasa.
- d. Membutuhkan keamanan yang lebih baik agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka dari jajaran koleksi tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau perobekan bahan pustaka (Luthfiyah, 2015).

Berdasarkan pernyataan dari kelebihan dan kekurangan sistem layanan terbuka dapat disimpulkan bahwa pada sistem layanan terbuka memberikan kebebasan kepada para pengguna perpustakaan untuk mengambil koleksi yang dibutuhkan.

### 2.) Sistem layanan tertutup (*close access*)

Menurut Sjahrial -Pamuntjak (2000,103), menyatakan bahwa “Pelayanan pemakai sistem tertutup merupakan pelayanan sirkulasi yang tidak mungkin pemakai memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka.”

Perpustakaan yang menerapkan layanan sistem tertutup ini para pengguna tidak bisa mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan berbeda dengan sistem layanan terbuka. Dalam layanan sistem tertutup pengguna bisa memilih koleksi yang dibutuhkan melalui katalog yang telah disediakan lalu petugas perpustakaan yang akan mengambil koleksi yang dibutuhkan.

1. Kelebihan dari sistem tertutup:

- a. Memungkinkan susunan rak dipersempit antara satu dengan yang lainnya, sehingga akan menghemat ruang untuk menyimpan koleksi.
- b. Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan koleksi adalah langsung petugas perpustakaan.
- c. Berkurangnya faktor kehilangan dan kerusakan koleksi di perpustakaan.

2. Kekurangan dari sistem tertutup:

- a. Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani pinjaman dan juga pengembalian koleksi.
- b. Proses peminjaman tidak langsung dilayani karena harus bergantian dalam melayani pemustaka lain yang ingin menggunakan layanan tertutup ini.
- c. Sejumlah koleksi bahkan tidak akan pernah disentuh oleh pemustaka.
- d. Pemustaka sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh pemustaka (Rochmah, 2016).

Berdasarkan pernyataan dari kekurangan dan kelebihan sistem layanan tertutup bahwa perpustakaan yang menerapkan sistem layanan tertutup setiap pemustaka harus mengetahui secara detail mengenai judul dan pengarang buku yang akan dipinjam. Dalam sistem ini pengguna hanya bisa menggunakan katalog yang disediakan oleh sistem layanan tertutup.

3.) Sistem layanan campuran (*mixed access*)

Dalam sistem ini perpustakaan mengkombinasikan dari sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup biasa disebut dengan istilah layanan campuran (*mixed access*). Sistem layanan campuran ini biasanya diterapkan pada perpustakaan perguruan tinggi. Penerapan dalam sistem layanan ini dibedakan berdasarkan jenis koleksi. Sistem layanan tertutup diterapkan

untuk koleksi referensi dan koleksi khusus, sedangkan sistem layanan terbuka diterapkan untuk koleksi umum yang ada di perpustakaan.

1. Kelebihan dari sistem campuran:
  - a. Pengguna dapat menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum secara bersamaan.
  - b. Tidak memerlukan ruang baca khusus untuk koleksi referensi.
2. Kekurangan dari sistem campuran:
  - a. Petugas perpustakaan kesulitan mengontrol pengguna yang memanfaatkan koleksi referensi dan koleksi umum secara bersamaan.
  - b. Perlu pengawasan yang lebih ketat

## **BAB III METODE PENELITIAN**

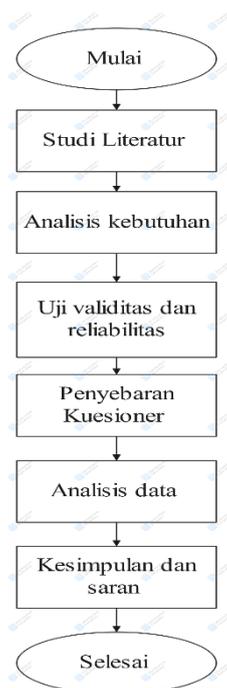
### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Soewadji, (2012:26) dalam penelitian deskriptif memiliki tujuan yaitu untuk menggambarkan secara sistematis fakta atau ciri populasi tertentu baik berupa keadaan, sikap, pendapat, kondisi atau sebuah sistem secara faktual dan cermat. Penelitian ini ingin menggambarkan dengan penelitian kuantitatif yang dapat diketahui persentase dari persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Malang di masa pandemi *covid-19*. Hasil penelitian ini akan disajikan dalam bentuk grafik maupun tabel.

### **3.2 Desain Penelitian**

Desain penelitian pada dasarnya merupakan sebuah rencana dalam penelitian. Dalam kegiatan penelitian yang dilakukan harus berkaitan dengan pernyataan yang dibagikan kepada responden dan kesimpulan yang diambil berdasarkan masalah penelitian yang sudah dibuat sebelumnya. Tujuan dari desain penelitian adalah untuk membantu peneliti dalam mensukseskan penelitian yang dijalaninya guna mengantisipasi terhindar dari pernyataan yang tidak berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Dalam penelitian Kuantitatif terdapat desain penelitian yang dilakukan dengan angka-angka, diagram dan pengolahan statistik. Terdapat 6 (enam) tahap yang dimulai dari studi literatur, analisis kebutuhan, uji validitas dan reliabilitas, penyebaran kuesioner, analisis data (reduksi data, penyajian data, penyimpulan data), kesimpulan dan saran. Untuk penjelasan dari 6 tahap seperti pada gambar 3.1 dibawah ini.



Gambar 3. 1 Alur Diagram

### 3.2.1 Studi literatur

Tahap ini peneliti melakukan studi literatur yang berkaitan dengan konsep yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Dalam studi literatur yang harus dilakukan untuk bisa lanjut dalam proses berikutnya seperti memilih sumber pustaka yang sesuai dengan konteks penelitian, membaca sumber pustaka yang sudah dipilih sebelumnya, melakukan pencatatan hal yang penting berkaitan dengan penelitian dan melakukan penyajian pustaka.

### 3.2.2 Analisis kebutuhan

Tahap berikutnya, peneliti melakukan analisis kebutuhan atau semacam observasi seperti menentukan populasi dan sampel, menyusun instrumen penelitian.

### 3.2.3 Uji validitas dan reliabilitas

Tahap selanjutnya yaitu uji validitas dan reliabilitas, merupakan tahap yang dilakukan setelah melakukan analisis kebutuhan. Pada proses uji validitas dan reliabilitas memanfaatkan *software* SPSS 25 dalam menganalisis hasil dari kuesioner yang telah disebar kepada responden.

Fungsi dari uji validitas ini untuk mendapatkan sebuah data atau untuk mengukur sebuah data tersebut valid.

Berdasarkan rumus korelasi *Product Moment Pearson* hasil dari uji validitas akan diketahui jika nilai  $r$  hitung  $>5\%$  maka instrument itu dapat dikatakan valid, namun, apabila nilai  $r < 5\%$  maka instrument tersebut tidak valid. Tahap selanjutnya yaitu melakukan uji reliabilitas, tujuan dari uji reliabilitas ini mengetahui apakah kuesioner sudah reliabel atau tidak. Uji reliabilitas ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

#### 3.2.4 Penyebaran kuesioner

Tahap ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner yang dibagikan secara acak kepada pengunjung perpustakaan. Kuesioner dibagi menggunakan *google form* dan juga angket, hal ini karena penelitian penyebaran kuesioner dilakukan pada saat pandemi *Covid-19*.

#### 3.2.5 Analisis data

Setelah mendapatkan hasil dari penyebaran kuesioner dan data yang dibutuhkan cukup, maka proses selanjutnya yaitu analisis data dengan menggunakan rumus *mean*. Ketika sudah mendapat nilai rata-rata dari setiap kuesioner maka proses selanjutnya mencari nilai keseluruhan dengan menggunakan rumus *grand mean*.

#### 3.2.6 Kesimpulan dan saran

Tahap yang terakhir yaitu kesimpulan dan saran. Tahap ini peneliti melakukan penyimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran.

### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam mengetahui persepsi para mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Malang, maka dari itu, peneliti melibatkan para mahasiswa atau pemustaka yang langsung berkunjung ke perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi Perpustakaan Politeknik Negeri Malang Jl. Soekarno Hatta No.9 Malang, Jawa Timur.

### **3.4 Subjek dan Objek Penelitian**

#### **3.4.1 Subjek penelitian**

Menurut Sugiyono (2013) subjek penelitian adalah suatu nilai atau sifat dari orang, objek atau suatu kegiatan yang memiliki variabel tertentu yang ditetapkan untuk diambil kesimpulannya. Maka dalam penelitian ini, subjek penelitiannya adalah mahasiswa yang berkunjung secara langsung ke perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini berfokus pada mahasiswa yang menjadi responden pada penelitian ini.

#### **3.4.2 Objek penelitian**

Objek penelitian menurut Sugiyono (2012) objek penelitian merupakan atribut dari objek penelitian atau dapat dikatakan sebagai sasaran penelitian. Sehingga objek dalam penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan Politeknik Negeri Malang selama masa pandemi *Covid-19*.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Menurut Arikunto (2005, 134), “Instrumen penelitian merupakan sebuah alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Pada umumnya jenis yang digunakan pada penelitian ini berupa angket, daftar cocok (*checklist*), wawancara, lembar pengamatan dan menggunakan skala”. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan berupa kuesioner untuk memperoleh data dari mahasiswa yang langsung berkunjung ke perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

Dalam penelitian ini responden disebarkan kuesioner melalui *google form*. Dalam kuesioner yang dibagikan terdapat variabel terkait persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan diantaranya; komponen layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pendidikan pengguna, layanan penelusuran informasi. Adapun kuesioner akan dijabarkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 1 Pernyataan kuesioner

NO	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1.	LAYANAN PERPUSTAKAAN (SNI PPT)	Layanan sirkulasi	Peminjaman bahan koleksi
2.			Alur pengembalian koleksi
3.			Pemberian perpanjangan waktu
4.			Pemberian denda.
5.			Koleksi Perpustakaan
6.		Layanan referensi	Kenyamanan ruangan.
7.			Keragaman koleksi referensi
8.			Kemudahan penemuan koleksi
9.			Kelengkapan bibliografi koleksi
10.			Kesesuaian penataan ruang dan bahan koleksi.
11.		Layanan pendidikan pengguna	Edukasi literasi informasi
12.			Arahan layanan perpustakaan.
13.			Kegiatan seminar dan <i>workshop</i>
14.			Kenyamanan lingkungan.
15.			Informasi yang jelas dan juga akurat.
16.			Sirkulasi udara.
17.			Kenyamanan dari gangguan suara
18.		Layanan penelusuran informasi	Sistem penelusuran informasi
19.			Sistem pencarian informasi.
20.			Kemudahan penelusuran informasi.
21.			Kemudahan penentuan informasi.

### 3.6 Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini peneliti memperoleh data berasal dari berbagai sumber yang peneliti dapatkan antara lain:

1.) Data Primer (data utama), data primer ini didapatkan secara langsung dari sumber-sumber pertama seperti mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Selain itu data primer ini diperoleh secara langsung dengan peneliti menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa yang datang ke perpustakaan.

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2009, 117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, populasi penelitian adalah mahasiswa yang berkunjung secara fisik ke perpustakaan Politeknik Negeri Malang sejumlah 10.240 orang mahasiswa pada tahun 2021 (berdasarkan dari laman *website* Perpustakaan Politeknik Negeri Malang).

b. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling (Husain dan Purnomo,2001). Berdasarkan populasi yang sudah ditentukan, maka cara untuk menghitung besarnya sampel digunakan rumus Slovin dengan presisi 10% dengan tingkatan kepercayaan sebesar 90% dari jumlah populasi tersebut 10.240 orang mahasiswa. Berikut adalah rumus dari Slovin;

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.1)$$

n = Besarnya sampel

N = Besarnya populasi

$Ne^2$  = Presisi

$$\frac{10.240}{1+10.420 (0,1 X 0,1)} = \frac{10.240}{1+10.240X0,01}$$

$$\frac{10.240}{1+} = \frac{10.240}{103,4} = 99.0328$$

Maka dari hasil tersebut dibulatkan menjadi 99 orang.

#### c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling atau pengambilan sampel adalah untuk menentukan sebuah sampel yang nantinya digunakan pada penelitian. Dalam penelitian menggunakan teknik sampling *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah penentuan sampel secara kebetulan, maksudnya adalah nantinya penentuan sampel dalam penelitian siapa saja yang secara kebetulan bertemu langsung dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel dalam penelitian (Siyoto & Sodik, 2015). Jadi mahasiswa yang berkunjung langsung ke perpustakaan dan dirasa cocok maka akan dijadikan sumber data oleh peneliti.

- 2.) Data Sekunder (data pendukung), data sekunder ini berasal dari artikel, buku-buku dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 3.7 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan sebuah prosedur yang tersusun secara sistematis untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan:

- a. Kuesioner, dalam penyebaran kuesioner disebar ke pengunjung perpustakaan yang berkunjung ke perpustakaan. Kuesioner tersebut menggunakan skala likert.
- b. Observasi, melakukan kunjungan secara langsung ke perpustakaan Politeknik Negeri Malang.
- c. Wawancara, dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada staff perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

### 3.8 Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis data dengan penyajian data dan menggunakan data statistik yang dibentuk dalam grafik maupun tabel

yang kemudian akan dihitung persentase dan diinterpretasikan dalam penyajiannya. Hitungan yang diterapkan dalam analisis data ini dengan menerapkan skala likert. Menurut Djaali (2008:28) Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Tujuan dari menggunakan skala likert ini yaitu untuk mengetahui persentase jawaban serta untuk memudahkan dalam membaca data. Skala likert merupakan skala yang umum digunakan dalam kuesioner dan juga paling banyak digunakan dalam riset berupa survei (Hardani, Ustiawaty, 2017).

Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert yang telah dikembangkan oleh Rensis likert yang merupakan seorang pendidik dan ahli psikolog Amerika Serikat. Dalam penelitian ini peneliti nantinya akan mencari nilai rata-rata dari setiap pernyataan dengan menggunakan rumus *Mean*.

$$\text{Mean } x = \frac{\sum x}{N} \quad (3.2)$$

Keterangan:

X : Rata-rata atau *Mean*

$\sum x$  : Jumlah semua nilai kuesioner

N : Jumlah Responden

Kemudian nilai rata-rata dari setiap pernyataan ditemukan maka untuk mendapatkan nilai rata-rata secara keseluruhan menggunakan rumus *Grand Mean* sebagai berikut;

$$\text{Grand Mean } (x) = \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}} \quad (3.3)$$

Pada analisis data ini setiap pertanyaan atau pernyataan tersebut nantinya perlu diketahui skala dari jawaban setiap responden. Selanjutnya skala jawaban tersebut digunakan untuk menentukan tabel penilaian. Berikut ini adalah rumus yang dapat digunakan untuk mengetahui skala penilaiannya

$$RS = \frac{m-n}{5} \quad (3.4)$$

$$RS = \frac{5 - 1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,8$$

Keterangan:

RS= Rentang Skala

M = Skor Tertinggi

N = Skor Terendah

b = Skala Penilaian

Hasil penghitungan berdasarkan dengan rumus yang digunakan maka diketahui skala penelitian ini adalah 0,8 sehingga tabel untuk penilaiannya sebagai berikut pada tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Tabel Penilaian

NO.	Kategori	Skor
1	Sangat Setuju	4,24 – 5,04
2	Setuju	3,43 – 4,23
3	Cukup	2,62 – 3,42
4	Tidak Setuju	1,81 – 2,61
5	Sangat Tidak Setuju	1,00 – 1,80

### 3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Proses analisis data nantinya akan melewati uji validitas maupun reliabilitas. Tahapan uji validitas dimulai dari penyebaran kuesioner kemudian dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden akan dianalisis dengan memanfaatkan *software* analisis data yaitu SPSS. Fungsi dari validitas ini sendiri untuk mendapatkan sebuah data atau mengukur sebuah data tersebut valid (Sugiyono, 2013). Berdasarkan rumus korelasi *Product Moment Pearson* hasil dari uji validitas akan diketahui jika nilai r

hitung  $> 5\%$  maka dapat dikatakan instrument tersebut valid, namun, apabila nilai  $r$  hitung  $< 5\%$  maka instrument tersebut tidak valid, oleh karena itu, nantinya harus diperbaiki kembali.

Berikutnya setelah melakukan uji validitas maka proses selanjutnya yaitu uji reliabilitas. Menurut Sugiyono (2013) Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner sudah reliabel atau tidak, selain itu uji reliabilitas ini dilakukan untuk melihat skor yang diperoleh hasilnya sama jika orang tersebut nantinya diperiksa kembali dengan tes yang sama namun, pada kesempatan yang berbeda. Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Suatu instrumen dalam menguji reliabilitas dapat dikatakan handal jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Sugiyono, 2016).

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **a. Profil Perpustakaan Politeknik Negeri Malang**

Institusi Politeknik Negeri Malang sebelum berdiri menjadi salah satu institusi berbasis vokasi di kota Malang dulu merupakan satu kesatuan di bawah naungan Universitas Brawijaya Malang atau yang disebut Politeknik Universitas Brawijaya Malang. Sejarah mengenai perpustakaan sendiri, sebelumnya perpustakaan bernama Perpustakaan Politeknik Universitas Brawijaya yang didirikan pada tahun 1982, namun secara resmi perpustakaan dibuka tahun 1984 yang ditandai dengan dibukanya unit untuk mengumpulkan buku-buku hibah dari swiss yang kemudian disebutlah Perpustakaan Politeknik Universitas Brawijaya. Tahun 1985-1996 secara operasional pelayanan perpustakaan masih terbatas dalam hal sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan layanan perpustakaan hanya memiliki dua orang staf. Sistem manajemen terutama pengelolaan koleksi pada waktu itu pun masih manual dan belum terdapat sistem pengelolaan yang baku.

Tahun 1987 dapat dikatakan merupakan masa-masa di mana perpustakaan mengalami suatu penurunan. Pada saat itu koleksi perpustakaan dikembalikan ke jurusan masing-masing, kebijakan tersebut dilakukan dengan dasar pertimbangan bahwa antara jumlah tenaga pengelola, ruangan koleksi dan jumlah koleksi yang ada tidak seimbang. Namun seiring dengan berjalannya waktu pada tahun 1989 dengan melalui beberapa proses yang cukup panjang akhirnya dibukalah kembali Perpustakaan Politeknik Negeri Brawijaya Malang.

Tahun 2007 merupakan awal yang cukup baik bagi perkembangan Perpustakaan Politeknik Negeri Brawijaya Malang, hal ini ditandai dengan berdirinya Institusi Politeknik Negeri Malang secara formal dalam perkembangannya pun berubah menjadi salah satu UPT (Unit Pelaksana Teknis) Politeknik Negeri Malang. Pada perkembangan perpustakaan

perlahan mulai menemukan peningkatan-peningkatan secara berkala. Beberapa peningkatan-peningkatan meliputi bertambahnya tenaga SDM yang secara khusus terdapat tenaga-tenaga pustakawan, jumlah koleksi yang terus mengalami penambahan tiap tahunnya. Perkembangan-perkembangan tersebut terus berlanjut sampai pada perkembangan dan penerapan teknologi informasi di perpustakaan. Perpustakaan yang sebelumnya dikelola dengan sistem manual kini berubah menjadi sistem otomatisasi dan bahkan sampai pengelolaan koleksi digital.

**b. Visi, Misi, dan Tujuan Perpustakaan Politeknik Negeri Malang**

➤ Visi:

Perpustakaan Politeknik menjadi salah satu unit pendukung utama proses belajar mengajar untuk mewujudkan tercapainya Tridharma Perguruan Tinggi.

➤ Misi:

1. Memberikan pelayanan prima kepada semua anggota.
2. Menyediakan informasi dan ilmu pengetahuan dalam bidang teknologi, sosial, budaya, dan seni.
3. Menyiapkan sistem otomatisasi manajemen perpustakaan yang sempurna dan terintegrasi.

➤ Tujuan:

1. Mendukung Tridharma Perguruan Tinggi.
2. Memilih dan menghimpun, mengolah dan merawat bahan pustaka.
3. Melayangkan sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan anggota umumnya.
4. Menjadikan Politeknik Negeri Malang terkenal baik internal maupun eksternal.

## 4.2 Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskripsi, dalam penelitian ini ingin mengetahui persentase dari persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan. Berdasarkan data yang telah terkumpul hasil dari data tersebut akan disajikan dalam bentuk grafik maupun tabel.

Pada bagian ini peneliti menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang, setelah menemukan lokasi penelitian, berikutnya peneliti melakukan observasi dengan berkunjung langsung ke perpustakaan kemudian meminta izin kepada pihak perpustakaan untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

Seperti yang telah diuraikan pada bab 3 (tiga), bahwa dalam penelitian ini mengambil sampel sebanyak 99 (Sembilan puluh Sembilan) mahasiswa. Ketentuan sampel tersebut melihat dari hasil observasi dan melihat statistik data pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Malang pada tahun 2021. Peneliti melakukan penelitian untuk menyebarkan kuesioner pada bulan Juli dan Agustus tahun 2022.

### 4.2.1 Data Program Studi Responden

Data responden yang digunakan menggunakan teknik *accidental sampling*. Dalam penelitian ini kriteria yang bisa mengisi kuesioner hanya mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan. Pengambilan data dilakukan selama  $\pm 2$  bulan. Berikut ini merupakan data responden dari berbagai program studi yang ada di Politeknik Negeri Malang terdapat pada tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Data program studi responden

No	Prodi	Data Responden
1.	Teknik Informatika	23
2.	Teknik Elektro	21
3.	Teknik Kimia	19
4.	Akuntansi	10
5.	Administrasi Niaga	9
6.	Teknik Mesin	5

No	Prodi	Data Responden
7.	Teknik Sipil	4
8.	Manajemen Informatika	3
9.	Teknik Kimia Industri	2
10.	Administrasi Bisnis	1
11.	Ilmu Ekonomi	1
12.	Manajemen Pemasaran	1
	<b>Total</b>	<b>99</b>

Berdasarkan data pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mahasiswa teknik informatika sebanyak dua puluh tiga responden, mahasiswa teknik elektro sebanyak dua puluh satu responden, mahasiswa teknik kimia sebanyak sembilan belas responden, mahasiswa akuntansi sebanyak sepuluh responden, mahasiswa administrasi niaga sebanyak sembilan responden, mahasiswa teknik mesin sebanyak lima responden, kemudian mahasiswa teknik sipil sebanyak empat orang, mahasiswa manajemen informatika sebanyak tiga responden, mahasiswa teknik kimia industri sebanyak dua responden. Selanjutnya terdapat jumlah responden yang sama hanya satu responden yaitu dari jurusan administrasi bisnis, ilmu ekonomi dan manajemen pemasaran.

Dapat disimpulkan berdasarkan data tabel 4.1 bahwa responden yang paling banyak mengisi pernyataan yang telah dibagikan adalah mahasiswa teknik informatika sebanyak dua puluh tiga mahasiswa. Sedangkan mahasiswa yang paling sedikit yaitu mahasiswa administrasi bisnis, ilmu ekonomi dan manajemen pemasaran hanya satu orang mahasiswa saja.

### 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah disusun berjalan sesuai dengan fungsinya. Intinya uji validitas mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan yang digunakan dalam sebuah penelitian (Darma, n.d.). sedangkan reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner sudah reliabel atau tidak, selain itu uji reliabilitas ini dilakukan untuk melihat skor

yang diperoleh hasilnya. Uji validitas dan reliabilitas diuji menggunakan *software* SPSS, menurut Singarimbun dan Efendi (2005) “jumlah sampel untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas minimal sebanyak 30 responden”.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas kepada 99 (sembilan puluh sembilan) sampel dengan menggunakan SPSS 25. Adapun hasil uji validitas dan uji reliabilitas pada tabel 4.2 dan 4.3.

#### 4.3.1 Uji Validitas

Setelah melakukan uji validitas atau analisis data dengan memanfaatkan *Software* SPSS 25, dapat dilihat bahwa nilai r-hitung dari setiap kuesioner telah ditemukan. Nilai r-tabel dalam penelitian ini sebesar 0,197 karena dinilai sudah signifikan sesuai dengan 5%, berikut hasil dari pengujian validitas yang telah dilakukan pada tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Tabel uji validitas

No	Indikator	Pernyataan			Keterangan
			r-Hitung	r-tabel	
1.	Layanan sirkulasi	Peminjaman Bahan Koleksi yang mudah.	0,793	0,197	Valid
2.		Alur pengembalian koleksi sudah sesuai.	0,828	0,197	Valid
3.		Pemberian perpanjangan waktu peminjaman sesuai dengan yang diinginkan	0,726	0,197	Valid
4.		Pemberian denda apabila pemustaka melanggar waktu pengembalian yang sudah ditentukan.	0,662	0,197	Valid
5.		Koleksi perpustakaan yang bersih tidak terdapat debu.	0,622	0,197	Valid
6.	Layanan referensi	Ruang koleksi yang nyaman	0,707	0,197	Valid
7.		Koleksi referensi yang beragam	0,768	0,197	Valid

No	Indikator	Pernyataan			Keterangan
			r-Hitung	r-tabel	
8.		Peletakkan koleksi dalam rak yang mudah ditemui dan dicapai.	0,813	0,197	Valid
9.		Bibliografi koleksi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka	0,788	0,197	Valid
10		Penataan ruang dan bahan koleksi yang sesuai dengan tempatnya.	0,645	0,197	Valid
11.	Layanan pendidikan Pengguna	Perpustakaan memberikan edukasi terkait literasi informasi.	0,633	0,197	Valid
12.		Pustakawan memberikan arahan tentang layanan perpustakaan.	0,668	0,197	Valid
13.		Mengadakan seminar atau <i>workshop</i> terkait pengoperasian OPAC	0,667	0,197	Valid
14.		Lingkungan perpustakaan yang terasa sejuk.	0,756	0,197	Valid
15.		Penyampaian informasi yang jelas dan juga akurat.	0,695	0,197	Valid
16.		Sirkulasi udara yang bersih sehingga tidak ada bau tidak sedap.	0,709	0,197	Valid
17.		Lingkungan perpustakaan jauh dari keramaian aktivitas sehingga tidak mengganggu pendengaran.	0,607	0,197	Valid
18.	Layanan penelusuran informasi	Sistem penelusuran dengan OPAC sudah berjalan dengan baik	0,873	0,197	Valid
19.		Pencarian informasi dengan <i>online</i> mudah dilakukan.	0,847	0,197	Valid
20.		Penelusuran koleksi pada OPAC mudah ditemukan.	0,870	0,197	Valid
21.		Memberikan kemudahan dalam berpendapat dalam	0,669	0,197	Valid

No	Indikator	Pernyataan			Keterangan
			r-Hitung	r-tabel	
		menentukan pilihan informasi.			

Berdasarkan dari tabel 4.2, maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan kuesioner yang dibagikan dikatakan valid. Tabel 4.2, menunjukkan bahwa nilai r-hitung dari setiap pernyataan lebih besar dari nilai r-tabel. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Sugiyono (2013) bahwa setiap kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 25, maka nilai *Cronbach Alpha* dari setiap variabel telah diketahui hasilnya. Berikut ini hasil dari uji reliabilitas pada tabel 4.3.

Tabel 4. 3 Uji reliabilitas

Indikator	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	r-Tabel	Keterangan
Layanan sirkulasi	0,773	0,60	Reliabel
Layanan referensi	0,795	0,60	Reliabel
Layanan pendidikan pengguna	0,804	0,60	Reliabel
Layanan penelusuran informasi	0,836	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.3, dapat disimpulkan bahwa semua kuesioner penelitian dinyatakan reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* dari setiap kuesioner lebih dari 0,60. Sesuai dengan pernyataan dari Sugiyono (2016) bahwa instrument dapat dikatakan reliabel apabila nilai dari *Cronbach alpha* lebih besar dari nilai r-tabel. Sehingga kuesioner tersebut dapat dipercaya sebagai instrumen dalam penelitian.

#### 4.4 Hasil Layanan Sirkulasi (X1)

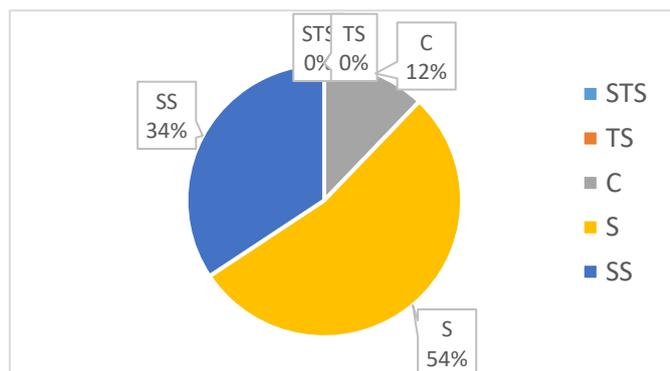
Layanan sirkulasi pada umumnya mencakup semua bentuk kegiatan yang ada di perpustakaan mulai dari peminjaman, pengembalian, dan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan pengguna perpustakaan.

##### 1. Peminjaman bahan koleksi yang mudah. (X1.1)

Tabel 4. 4 Peminjaman bahan koleksi yang mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0
	C	12	12.1	12.1	12.1
	S	53	53.5	53.5	65.7
	SS	34	34.3	34.3	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 1



Gambar 4. 1 Grafik peminjaman bahan koleksi

Sumber: Grafik tabel 4.4 diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel 4.4, dapat diketahui bahwa setengah dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 53,5% sejumlah 53 (lima puluh tiga) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban sangat setuju sebesar 34,3 % sebesar 34 (tiga puluh empat) mahasiswa, kemudian mahasiswa yang menjawab cukup sebesar 12,1% sebanyak 12 (dua belas) mahasiswa. Dalam data pada tabel 4.4, seluruh mahasiswa tidak ada yang memilih jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju karena mahasiswa

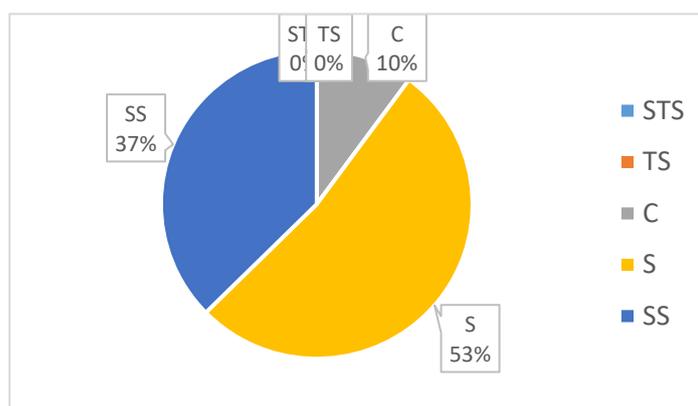
merasa pada peminjaman bahan koleksi sudah baik, sehingga tidak ada satu jawaban pun yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

## 2. Alur pengembalian koleksi sudah sesuai. (X1.2)

Tabel 4. 5 Alur Pengembalian Koleksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0
	C	10	10.1	10.1	10.1
	S	52	52.5	52.5	62.6
	SS	37	37.4	37.4	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 2



Gambar 4. 2 Grafik alur pengembalian koleksi

Sumber: Grafik tabel 4.5 diolah menggunakan SPSS

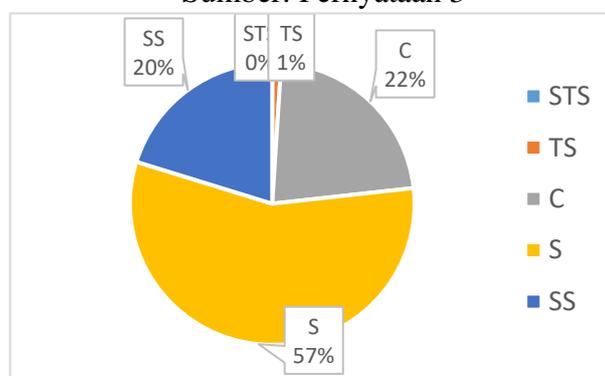
Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa setengah dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 52,5% sejumlah 52 (lima puluh dua) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban sangat setuju sebesar 37,4 % sebesar 37 (tiga puluh tujuh) mahasiswa, kemudian mahasiswa yang menjawab cukup sebesar 10,1% sebanyak 10 (sepuluh) mahasiswa. Dalam tabel 4.5, seluruh mahasiswa tidak ada yang memilih jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju karena mahasiswa merasa alur pengembalian koleksi yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang sudah baik, sehingga tidak ada satu jawaban pun yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

### 3. Pemberian perpanjangan waktu peminjaman (X1.3)

Tabel 4. 6 Pemberian perpanjangan waktu peminjaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	1	1	1	1
	C	22	22.2	22.2	23.2
	S	56	56.6	56.6	79.8
	SS	20	20.2	20.2	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 3



Gambar 4. 3 Grafik pemberian perpanjangan waktu peminjaman

Sumber: Grafik tabel 4.6 diolah menggunakan SPSS

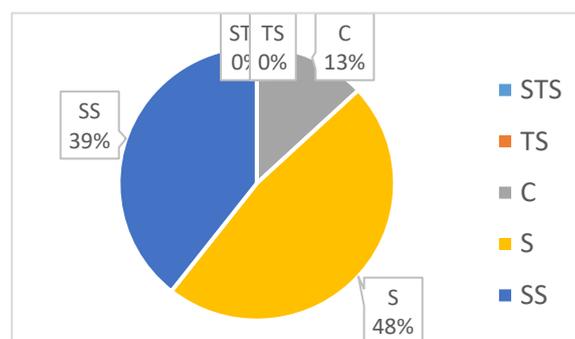
Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui bahwa setengah dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 56,6% sejumlah 56 (lima puluh enam) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban sangat setuju sebesar 20,2% sebesar 20 (dua puluh) mahasiswa, kemudian mahasiswa yang menjawab cukup sebesar 22,2% sebanyak 22 (dua puluh dua) mahasiswa, selanjutnya terdapat mahasiswa memilih jawaban tidak setuju sebesar 1,0% hanya 1 (satu) mahasiswa yang memilih jawaban tersebut karena dirasa merasa kurang setuju dengan pernyataan yang dibagikan. Dalam pernyataan ini tidak ada mahasiswa yang menjawab sangat tidak setuju karena hanya satu mahasiswa saja yang merasa pada layanan pemberian perpanjangan waktu kurang sesuai dengan individu mahasiswa.

4. Pemberian denda apabila pemustaka melanggar waktu pengembalian yang sudah ditentukan. (X1.4)

Tabel 4. 7 Pemberian denda apabila pemustaka melanggar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0
	C	13	13.1	13.1	13.1
	S	47	47.5	47.5	60.6
	SS	39	39.4	39.4	100
	Total	99	100	100	

Sumber: pernyataan 4



Gambar 4. 4 Grafik pemberian denda apabila pemustaka melanggar

Sumber: Grafik tabel 4.7 diolah menggunakan SPSS

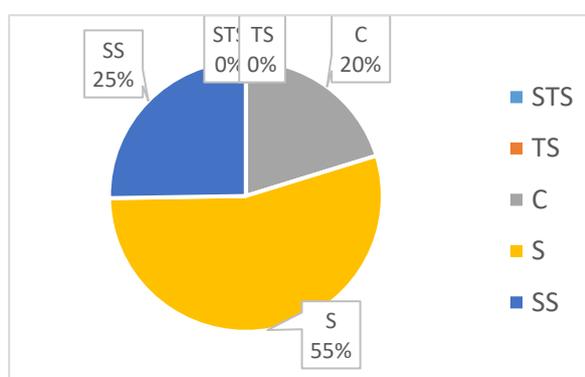
Berdasarkan gambar 4.4, dapat diketahui bahwa sebagian dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 47,5% sejumlah 47 (empat puluh tujuh) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban sangat setuju sebesar 39,4 % sebesar 39 (tiga puluh sembilan) mahasiswa, kemudian mahasiswa yang menjawab cukup sebesar 13,1% sebanyak 13 (tiga belas) mahasiswa. Dalam data diatas seluruh mahasiswa tidak ada yang memilih jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju karena mahasiswa merasa pemberian denda yang diberikan kepada pemustaka yang melanggar sudah sesuai, sehingga tidak ada satu jawaban pun yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

## 5. Koleksi perpustakaan yang bersih tidak terdapat debu. (X1.5)

Tabel 4. 8 Koleksi perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0
	C	20	20.2	20.2	20.2
	S	54	54.5	54.5	74.7
	SS	25	25.3	25.3	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 5



Gambar 4. 5 Grafik koleksi perpustakaan

Sumber: Grafik tabel 4.8 diolah menggunakan SPSS

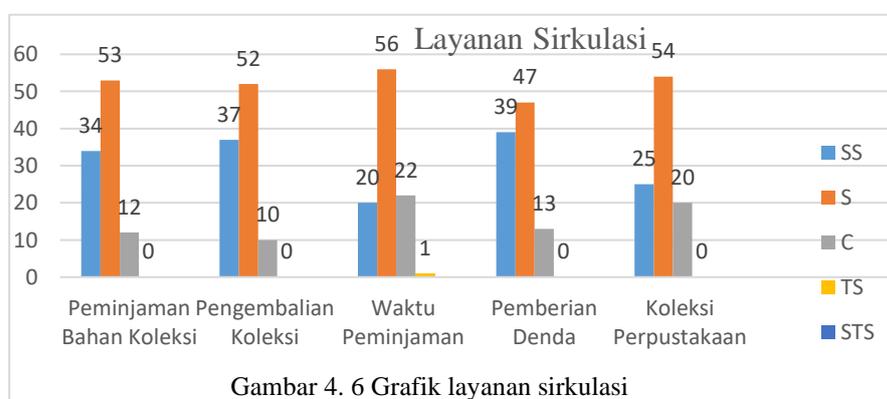
Berdasarkan gambar 4.5, dapat diketahui bahwa sebagian dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 54,5% sejumlah 54 (lima puluh empat) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban sangat setuju sebesar 25,3 % sebesar 25 (dua puluh lima) mahasiswa, kemudian mahasiswa yang menjawab cukup sebesar 20,2% sebanyak 20 (dua puluh) mahasiswa. Dalam data diatas seluruh mahasiswa tidak ada yang memilih jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju karena mahasiswa merasa koleksi yang ada di perpustakaan terjaga dari debu, sehingga tidak ada satu jawaban pun yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4. 9 Analisis data kuesioner layanan sirkulasi

No	Pernyataan	Mean
1.	Peminjaman bahan koleksi yang mudah (1).	4,22
2.	Alur pengembalian koleksi sudah sesuai (2).	4,27
3.	Pemberian perpanjangan waktu peminjaman sesuai dengan yang diinginkan (3).	3,96
4.	Pemberian denda apabila pemustaka melanggar waktu pengembalian yang sudah ditentukan (4).	4,26
5.	Koleksi perpustakaan yang bersih tidak terdapat debu (5).	4,05
<i>Grand Mean</i>		4,15

Berdasarkan tabel 4.9, diketahui bahwa nilai *mean* secara keseluruhan dari 5 pernyataan yang dibagikan kepada mahasiswa sebesar 4,15. Nilai tersebut didapat berdasarkan penghitungan dengan menggunakan rumus *grand mean* yang mana total nilai *mean* dari setiap pernyataan dibagi dengan jumlah pernyataan yang terdapat pada layanan sirkulasi. Hasil dari *grand mean* pada layanan sirkulasi 4,15, maka layanan sirkulasi termasuk dalam kategori tinggi sesuai dengan tabel 3.3.

#### 4.4.2 Kesimpulan Indikator Layanan Sirkulasi



Berdasarkan kesimpulan dari grafik 4.6, maka didapatkan hasil bahwa yang mendapatkan hasil yang cukup tinggi dari mahasiswa yaitu waktu peminjaman koleksi. Ada hal yang menarik dari hasil kuesioner bahwa dalam

pernyataan waktu peminjaman terdapat jawaban mahasiswa yang tidak setuju, sedangkan dari keseluruhan dalam pernyataan yang dibagikan kepada mahasiswa respon yang baik. Berarti dapat dilihat dalam layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang dinilai sudah baik.

#### 4.5 Hasil Layanan Referensi (X2)

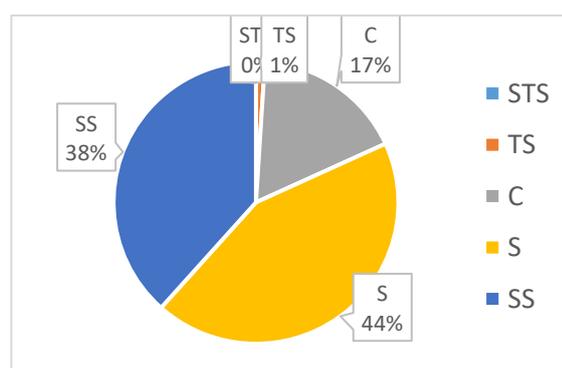
Layanan referensi merupakan salah satu layanan yang menyediakan berbagai macam jenis referensi seperti kamus, ensiklopedia, dan lain-lain. Layanan referensi termasuk memiliki peran penting dalam perpustakaan, karena dengan berdialog langsung dengan petugas perpustakaan.

##### 1. Ruang koleksi yang nyaman. (X2.1)

Tabel 4. 10 Ruang koleksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	1	1	1	1
	C	17	17.2	17.2	18.2
	S	43	43.4	43.4	61.6
	SS	38	38.4	38.4	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 6



Gambar 4. 7 Grafik ruang koleksi

Sumber: Grafik tabel 4.10 diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui bahwa sebagian dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 43,4% sejumlah 43 (empat puluh tiga) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban sangat setuju sebesar 38,4 % sebesar 38 (tiga puluh delapan) mahasiswa, kemudian

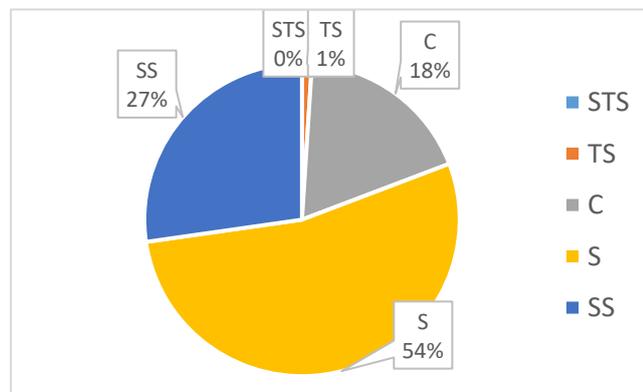
mahasiswa yang menjawab cukup sebesar 17,2% sebanyak 17 (tujuh belas) mahasiswa, selanjutnya terdapat mahasiswa memilih jawaban tidak setuju sebesar 1,0% hanya 1 (satu) mahasiswa yang memilih jawaban tersebut karena secara individu masih merasa kurang nyaman ketika berada di ruang koleksi. Dalam pernyataan ini tidak ada mahasiswa yang menjawab sangat tidak setuju.

## 2. Koleksi referensi yang beragam. (X2.2)

Tabel 4. 11 Koleksi referensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	1	1	1	1
	C	18	18.2	18.2	19.2
	S	53	53.5	53.5	72.7
	SS	27	27.3	27.3	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 7



Gambar 4. 8 Grafik koleksi referensi

Sumber: Grafik tabel 4.11 diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan data pada gambar 4.8, dapat diketahui bahwa setengah dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 53,5% sejumlah 53 (lima puluh tiga) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban sangat setuju sebesar 27,3 % sebesar 27 (dua puluh tujuh) mahasiswa, kemudian mahasiswa yang menjawab cukup sebesar 18,2% sebanyak 18 (delapan belas) mahasiswa, selanjutnya terdapat mahasiswa

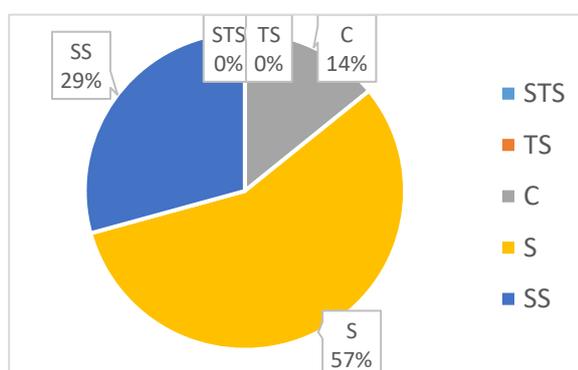
memilih jawaban paling sedikit tidak setuju yaitu 1,0% hanya 1 (satu) mahasiswa yang memilih jawaban tidak setuju karena mahasiswa merasa koleksi referensi yang ada di perpustakaan masih kurang beragam. Dalam pernyataan ini tidak ada mahasiswa yang menjawab sangat tidak setuju.

3. Peletakkan koleksi dalam rak yang mudah ditemui dan dicapai. (X2.3)

Tabel 4. 12 Peletakkan koleksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0
	C	14	14.1	14.1	14.1
	S	56	56.6	56.6	70.7
	SS	29	29.3	29.3	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 8



Gambar 4. 9 Grafik peletakkan koleksi

Sumber: Grafik Tabel 4.12 diolah dengan SPSS

Berdasarkan data pada tabel 4,12, dapat diketahui bahwa setengah dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 56,6% sejumlah 56 (lima puluh enam) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban sangat setuju sebesar 29,3 % sebesar 29 (dua puluh sembilan) mahasiswa, kemudian mahasiswa yang menjawab cukup sebesar 14,1% sebanyak 14 (empat belas) mahasiswa. Dalam data diatas seluruh mahasiswa tidak ada yang memilih jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju karena

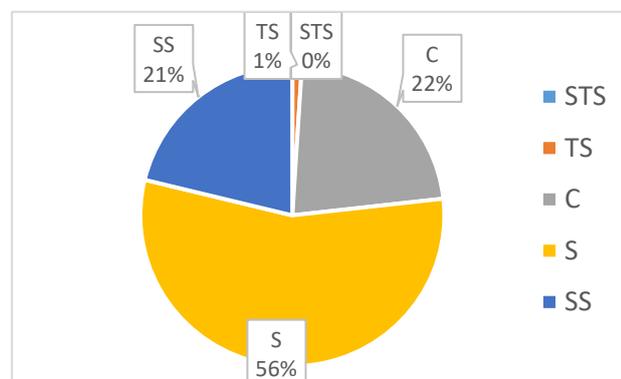
mahasiswa ketika berada di layanan referensi merasa koleksi sudah mudah ditemui, sehingga tidak ada mahasiswa yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

4. Bibliografi koleksi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. (X2.4)

Tabel 4. 13 Bibliografi koleksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	1	1	1	1
	C	22	22.2	22.2	23.2
	S	55	55.6	55.6	78.8
	SS	21	21.2	21.2	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 9



Gambar 4. 10 Grafik bibliografi koleksi

Sumber: Grafik tabel 4.12 diolah menggunakan SPSS

Melihat dari tabel 4.9 dapat diketahui bahwa jawaban paling sedikit pada kuesioner ini terdapat pada jawaban tidak setuju yaitu 1,0% 1 (satu) mahasiswa karena masih merasa apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa secara individu masih belum terpenuhi. Kemudian terdapat 21,2 % yang menjawab sangat setuju dengan jumlah mahasiswa 21 (dua puluh satu) orang. Selanjutnya ada Sebagian mahasiswa yang menjawab cukup

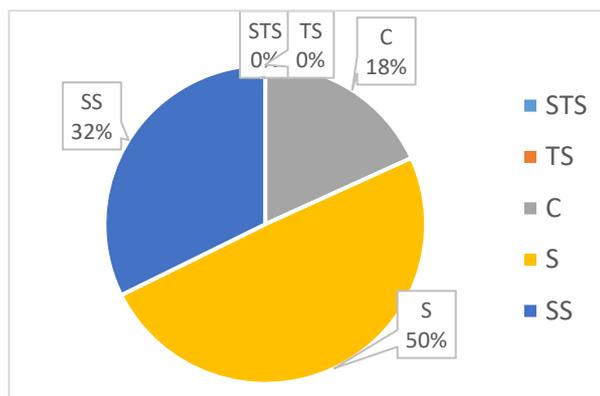
sebesar 22,2 % dengan jumlah 22 (dua puluh dua) mahasiswa yang memilih jawaban cukup. Dalam data pada tabel 4.9, tidak ada satupun mahasiswa yang menjawab sangat tidak setuju.

5. Penataan ruang dan bahan koleksi yang sesuai dengan tempatnya. (X2.5)

Tabel 4. 14 Penataan ruang dan bahan koleksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0
	C	18	18.2	18.2	18.2
	S	49	49.5	49.5	67.7
	SS	32	32.3	32.3	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 10



Gambar 4. 11 Grafik penataan ruang dan bahan koleksi

Sumber: Grafik tabel 4.14 diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa hampir dari setengah mahasiswa memilih jawaban setuju dengan perolehan nilai 49,5 % sejumlah 49 (empat puluh sembilan) mahasiswa. Kemudian mahasiswa yang menjawab sangat setuju terdapat 32,3% dengan jumlah mahasiswa 32 (tiga puluh dua) mahasiswa, selanjutnya pilihan paling sedikit terdapat pada jawaban cukup yaitu 18,2% dengan total mahasiswa 18 (delapan belas) mahasiswa. Maka, dalam kuesioner ini tidak ada satupun mahasiswa yang

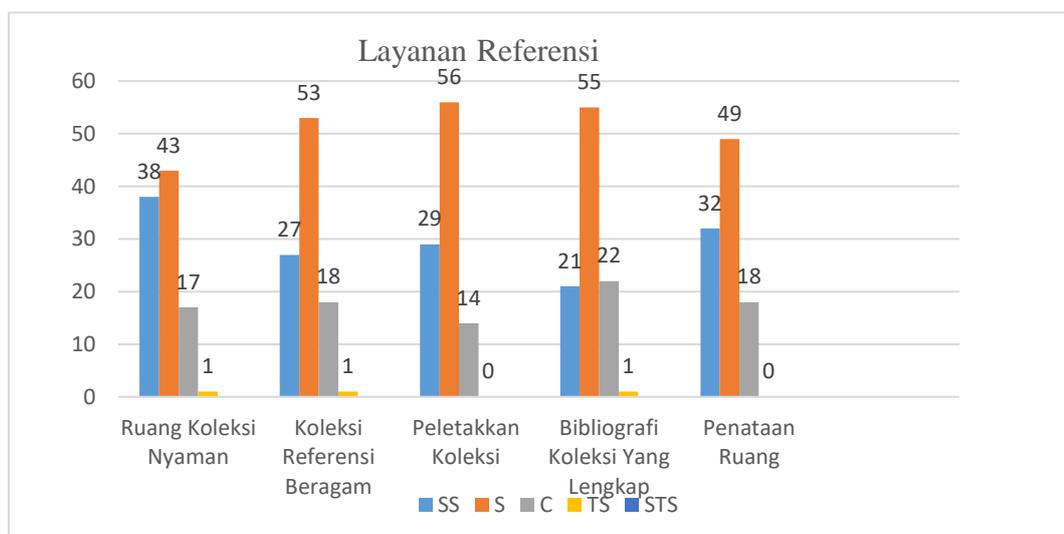
memilih jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju karena mahasiswa sudah merasa bahwa penataan ruang dan penempatan bahan koleksi yang sudah sesuai dengan tempatnya.

Tabel 4. 15 Analisis data kuesioner layanan referensi

No	Pernyataan	Mean
1.	Ruang koleksi yang nyaman (6).	4,19
2.	Koleksi referensi yang beragam (7).	4,07
3.	Peletakkan koleksi dalam rak yang mudah ditemui dan dicapai (8).	4,15
4.	Bibliografi koleksi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka (9).	3,97
5.	Penataan ruang dan bahan koleksi yang sesuai dengan tempatnya (10).	4,14
<i>Grand Mean</i>		4,10

Setelah diketahui *mean* dari setiap pernyataan, maka perlu diketahui hasil dari *grand mean* yang mana nilai dari keseluruhan layanan referensi. Berdasarkan dari tabel 4.14, nilai dari *grand mean* sebesar 4,10. Sehingga dapat diketahui bahwa dalam layanan referensi termasuk dalam kategori yang tinggi karena *grand mean* layanan referensi memperoleh nilai 4,10 sesuai dengan tabel 3.3.

#### 4.5.2 Kesimpulan Indikator Layanan Referensi



Gambar 4. 12 Grafik indikator layanan referensi

Kesimpulan berdasarkan dari gambar 4.12, peletakkan bahan koleksi yang sesuai di rak buku mendapat respon yang positif dari para mahasiswa yang menandakan bahwa di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang sudah memberikan kemudahan para mahasiswa dalam mencari bahan koleksi. Meski demikian, masih ada beberapa pernyataan mahasiswa yang menjawab tidak setuju pada bagian ruang koleksi yang nyaman, koleksi referensi yang beragam dan bibliografi koleksi. Hal ini akan menjadi masukan untuk Layanan Referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang agar kedepannya dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada mahasiswa maupun pemustaka.

#### 4.6 Hasil Layanan Pendidikan Pengguna (X3)

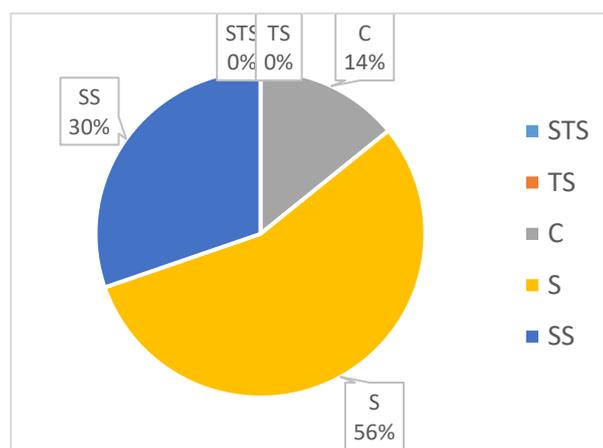
Pendidikan pemustaka atau pemakai merupakan program yang diselenggarakan perpustakaan untuk memberikan bimbingan, petunjuk, maupun pendidikan kepada calon pemustaka atau pengguna perpustakaan dalam kegiatan mereka untuk memanfaatkan perpustakaan secara cepat dan tepat tanpa ada banyaknya kesulitan yang dihadapi.

##### 1. Perpustakaan memberikan edukasi terkait literasi informasi. (X3.1)

Tabel 4. 16 Hasil analisis perpustakaan emberikan edukasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0
	C	14	14.1	14.1	14.1
	S	55	55.6	55.6	69.7
	SS	30	30.3	30.3	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 11



Gambar 4. 13 Grafik hasil analisis perpustakaan memberikan edukasi

Sumber: Grafik tabel 4.16 diolah menggunakan SPSS

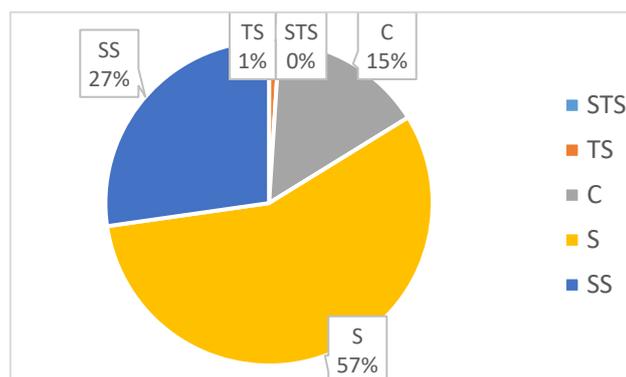
Gambar 4.13, menjelaskan bahwa tidak ada mahasiswa yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju (0%) karena persepsi dari mahasiswa perpustakaan sudah memberikan edukasi terkait literasi informasi sudah baik. Kemudian dalam kuesioner ini terdapat mahasiswa yang memilih jawaban paling sedikit terdapat pada jawaban cukup dengan perolehan 14,1% total mahasiswa yang menjawab sebanyak 14 (empat belas) mahasiswa. Selanjutnya terlihat jawaban sangat setuju dengan perolehan nilai 30,3% dengan jumlah mahasiswa 30 (tiga puluh) mahasiswa. Sedangkan jawaban dari setuju mendapat pilihan paling banyak pada kuesioner ini yaitu sebesar 55,6% dengan total mahasiswa yang memilih jawaban setuju sebesar 55 (lima puluh lima) mahasiswa.

## 2. Pustakawan memberikan arahan tentang layanan perpustakaan. (X3.2)

Tabel 4. 17 Hasil analisis pustakawan memberikan arahan layanan perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	1	1	1	1
	C	15	15.2	15.2	16.2
	S	56	56.6	56.6	72.7
	SS	27	27.3	27.3	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 12



Gambar 4. 14 Grafik hasil analisis pustakawan memberikan arahan layanan perpustakaan

Sumber: Grafik tabel 4.17 diolah menggunakan SPSS

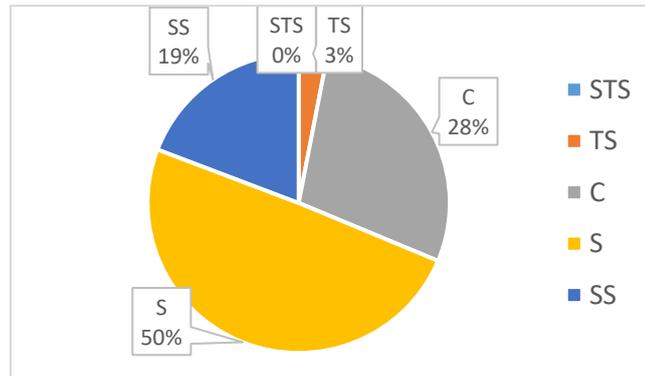
Berdasarkan data pada gambar 4.14, dapat diketahui bahwa setengah dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 56,6% sejumlah 56 (lima puluh enam) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban sangat setuju sebesar 27,3% sebesar 27 (dua puluh tujuh) mahasiswa, kemudian mahasiswa yang menjawab cukup sebesar 15,2% sebanyak 15 (lima belas) mahasiswa, selanjutnya terdapat mahasiswa memilih jawaban tidak setuju sebesar 1,0% hanya 1 (satu) mahasiswa karena persepsi mahasiswa secara individu untuk pustakawan memberikan arahan tentang layanan masih belum didapatkan. Dalam pernyataan ini tidak ada mahasiswa yang menjawab sangat tidak setuju.

3. Mengadakan seminar atau *workshop* terkait pengoperasian OPAC. (X3.3)

Tabel 4. 18 Hasil Analisis Mengadakan Seminar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	3	3	3	3
	C	28	28.3	28.3	31.3
	S	49	49.5	49.5	80.8
	SS	19	19.2	19.2	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 13



Gambar 4. 15 Grafik hasil analisis mengadakan seminar

Sumber: Grafik tabel 4.18 diolah menggunakan SPSS

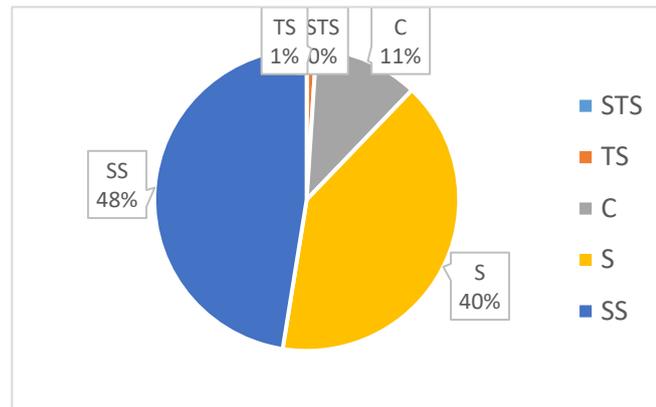
Berdasarkan data tabel 4.18, dapat diketahui bahwa sebagian dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 49,5% sejumlah 49 (empat puluh sembilan) mahasiswa, kemudian terdapat jawaban cukup sebesar 28,3% dengan jumlah mahasiswa 28 (dua puluh delapan) mahasiswa, Adapun jawaban mahasiswa yang memilih sangat setuju sebesar 19,2% total mahasiswa yang memilih 19 (sembilan belas) mahasiswa, selanjutnya terdapat mahasiswa memilih jawaban tidak setuju sebesar 3,0% hanya 3 (tiga) karena mahasiswa merasa pihak perpustakaan masih kurang dalam hal pengadaan seminar maupun *workshop*. Dalam pernyataan ini tidak ada mahasiswa yang menjawab sangat tidak setuju.

#### 4. Lingkungan perpustakaan yang terasa sejuk. (X3.4)

Tabel 4. 19 Hasil analisis lingkungan perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	1	1	1	1
	C	11	11.1	11.1	12.1
	S	40	40.4	40.4	52.5
	SS	47	47.5	47.5	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 14



Gambar 4. 16 Grafik hasil analisis lingkungan perpustakaan  
Sumber: Grafik tabel 4.19 diolah menggunakan SPSS

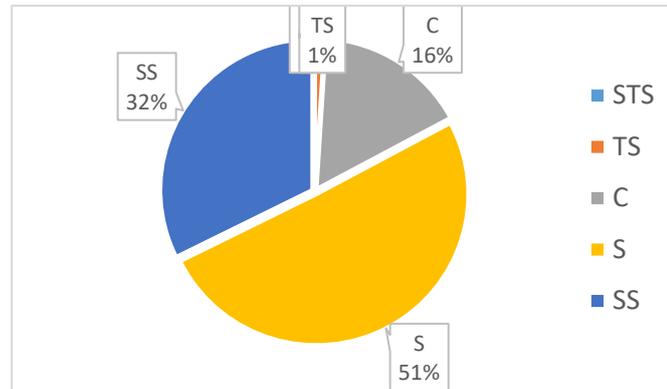
Melihat dari tabel 4.14 dapat diketahui bahwa jawaban paling sedikit pada kuesioner ini terdapat pada jawaban tidak setuju yaitu 1,0% 1 (satu) mahasiswa berdasarkan jawaban tersebut termasuk permasalahan secara individu yang merasa lingkungan perpustakaan masih belum terasa sejuk. Kemudian terdapat 11,1 % yang menjawab cukup dengan jumlah mahasiswa 11 (sebelas) mahasiswa. Selanjutnya ada Sebagian mahasiswa yang menjawab setuju sebesar 40,4 % dengan jumlah 40 (empat puluh) mahasiswa yang memilih jawaban setuju, kemudian mahasiswa yang menjawab sangat setuju mendapat perolehan sebesar 47,5% dengan jumlah mahasiswa yang menjawab 47 (empat puluh tujuh) mahasiswa. Dalam data diatas tidak ada satupun mahasiswa yang menjawab sangat tidak setuju.

#### 5. Penyampaian informasi yang jelas dan juga akurat. (X3.5)

Tabel 4. 20 Hasil analisis penyampaian informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	1	1	1	1
	C	16	16.2	16.2	17.2
	S	50	50.5	50.5	67.7
	SS	32	32.3	32.3	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 15



Gambar 4. 17 Grafik analisis penyampaian informasi  
Sumber: Grafik tabel 4.20 diolah menggunakan SPSS

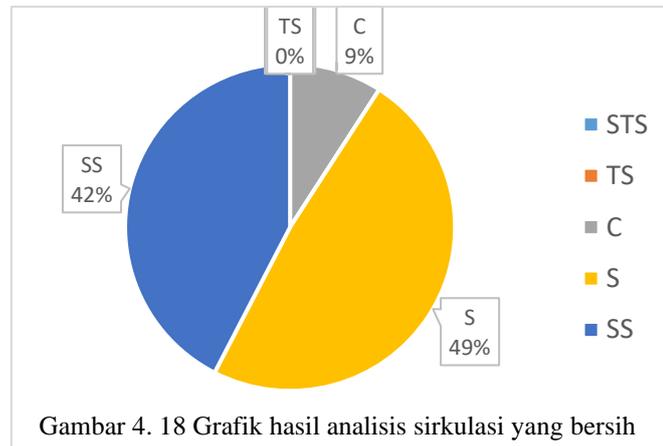
Berdasarkan data yang diperoleh dari gambar 4.17, setengah dari mahasiswa menjawab setuju dengan nilai 50,5% dengan jumlah mahasiswa yang memilih 50 (lima puluh) mahasiswa. Selanjutnya terdapat mahasiswa yang menjawab sangat setuju sebesar 32,3% dengan jumlah mahasiswa 32 (tiga puluh dua), kemudian dari jawaban cukup terdapat 16 (enam belas) mahasiswa dengan perolehan 16,2%, dan pilihan terakhir yang paling kecil ada pada jawaban tidak setuju dengan perolehan 1,0% yaitu hanya 1 (satu) mahasiswa karena mahasiswa merasa bahwa informasi yang didapat masih kurang hal ini dilibatkan dalam permasalahan secara individu saja. Sedangkan pada jawaban sangat tidak setuju tidak ada mahasiswa yang menjawab.

6. Sirkulasi udara yang bersih sehingga tidak ada bau tidak sedap. (X3.6)

Tabel 4. 21 Hasil analisis sirkulasi udara yang bersih

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0
	C	9	9.1	9.1	9.1
	S	48	48.5	48.5	57.6
	SS	42	42.4	42.4	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 16



Sumber: Grafik tabel 4.21 diolah menggunakan SPSS

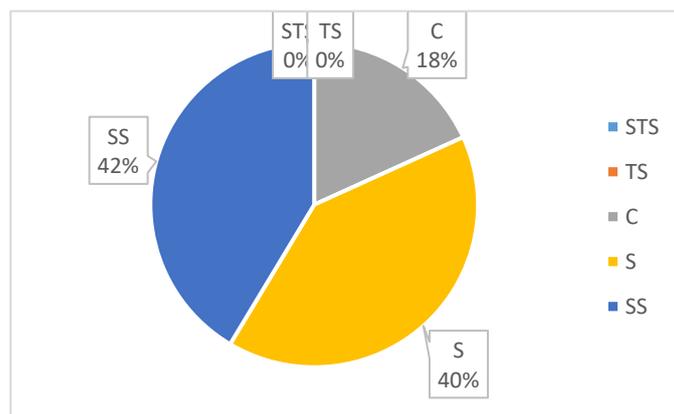
Terlihat dari tabel 4.21, terdapat sebagian mahasiswa yang menjawab setuju dengan perolehan nilai sebesar 48,5% jumlah mahasiswa yang memilih 48 (empat puluh delapan) mahasiswa, selanjutnya mahasiswa yang menjawab sangat setuju dengan total mahasiswa 42 (empat puluh dua) dengan nilai 42,8%, kemudian terdapat jawaban cukup yang mendapat perolehan nilai sebesar 9,1% dengan total mahasiswa 9 (sembilan). Dapat dilihat dari data tersebut tidak ada satupun mahasiswa yang memilih jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju ini menandakan bahwa dalam ruang lingkup perpustakaan untuk sirkulasi udah sudah dinilai cukup baik tanpa adanya bau tidak sedap.

7. Lingkungan perpustakaan jauh dari keramaian aktivitas sehingga tidak mengganggu pendengaran. (X3.7)

Tabel 4. 22 Hasil Analisis data lingkungan perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0
	C	18	18.2	18.2	18.2
	S	40	40.4	40.4	58.6
	SS	41	41.4	41.4	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 17



Gambar 4. 19 Grafik hasil analisis data lingkungan perpustakaan

Sumber: Grafik tabel 4.22 diolah menggunakan SPSS

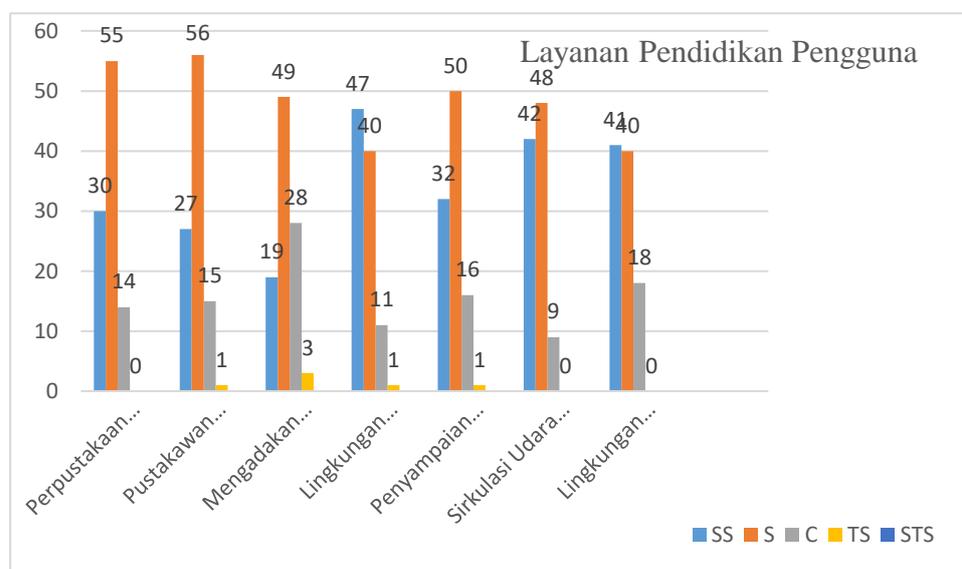
Terlihat dari gambar 4.19, terdapat sebagian mahasiswa yang menjawab sangat setuju dengan perolehan nilai sebesar 41,4% jumlah mahasiswa yang memilih 41 (empat puluh satu) mahasiswa, selanjutnya mahasiswa yang menjawab setuju dengan total mahasiswa 40 (empat puluh) mahasiswa dengan nilai 40,4%, kemudian terdapat jawaban cukup yang mendapat perolehan nilai sebesar 18,2% dengan total mahasiswa 18 (delapan belas). Dapat dilihat dari data tersebut tidak ada satupun mahasiswa yang memilih jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju, ini menandakan bahwa lingkungan perpustakaan sudah dinilai baik oleh mahasiswa dengan lokasi perpustakaan yang jauh dari keramaian.

Tabel 4. 23 Analisis data kuesioner layanan pendidikan pengguna

No	Pernyataan	Mean
1.	Perpustakaan memberikan edukasi terkait literasi informasi (11).	4,16
2.	Pustakawan memberikan arahan tentang layanan perpustakaan (12).	4,10
3.	Mengadakan seminar atau <i>workshop</i> terkait pengoperasian OPAC (13).	3,85
4.	Lingkungan perpustakaan yang terasa sejuk (14).	4,34
5.	Penyampaian informasi yang jelas dan juga akurat (15).	4,14
6.	Sirkulasi udara yang bersih sehingga tidak ada bau tidak sedap (16).	4,33
7.	Penelusuran koleksi pada OPAC mudah ditemukan (17).	4,23
<i>Grand Mean</i>		4,16

Berdasarkan tabel 4.23, maka dapat disimpulkan bahwa nilai dari *grand mean* pada pernyataan layanan pendidikan pengguna sebesar 4,16. Nilai *grand mean* ini dinilai kategori yang tinggi berdasarkan pada tabel 3.3. hal ini menandakan bahwa layanan pendidikan pengguna di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang termasuk dalam kategori tinggi.

#### 4.6.2 Kesimpulan Layanan Pendidikan Pengguna



Gambar 4. 20 Grafik layanan pendidikan pengguna

Hasil kesimpulan yang diperoleh dari grafik 4.20., maka dapat diketahui bahwa masih terdapat kekurangan dari layanan pendidikan pengguna terutama yang terlihat pada mengadakan seminar dan *workshop* terkait pengoperasian OPAC di perpustakaan. Secara keseluruhan masih terdapat kekurangan, yaitu penyampaian informasi, dan lingkungan perpustakaan sejuik masih dinilai kurang. Sedangkan pada pernyataan pustakawan memberikan arahan kepada pemustaka dan perpustakaan memberikan edukasi terkait literasi informasi dinilai sudah baik.

#### 4.7 Hasil layanan Penelusuran Informasi (X4)

Berdasarkan pendapat dari Surachman (2007:1) Penelusuran informasi merupakan bagian dari sebuah proses temu Kembali informasi yang dilakukan

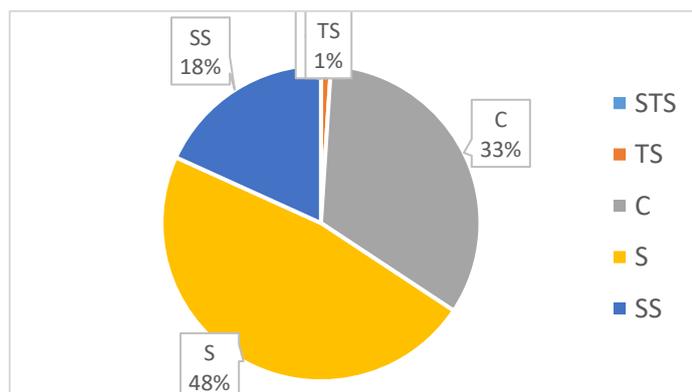
untuk memenuhi kebutuhan pemakai akan informasi yang dibutuhkan, dengan bantuan alat penelusuran dan temu Kembali informasi yang dimiliki perpustakaan / unit informasi.

1. Sistem penelusuran dengan OPAC sudah berjalan dengan baik (X4.1)

Tabel 4. 24 Hasil analisis data penelusuran dengan OPAC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	1	1	1	1
	C	33	33.3	33.3	34.3
	S	47	47.5	47.5	81.8
	SS	18	18.2	18.2	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 18



Gambar 4. 21 Grafik hasil analisis data sistem penelusuran dengan OPAC

Sumber: Grafik tabel 4.24 diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan data dari tabel 4.24, dapat diketahui bahwa sebagian dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 47,5% sejumlah 47 (empat puluh tujuh) mahasiswa, kemudian terdapat jawaban cukup sebesar 33,3% dengan jumlah 33 (tiga puluh tiga) mahasiswa, Adapun jawaban mahasiswa yang memilih sangat setuju sebesar 18,2% total mahasiswa yang memilih 18 (delapan belas), selanjutnya terdapat mahasiswa memilih jawaban tidak setuju sebesar 1,0% hanya 1 (satu) karena persepsi dari mahasiswa secara

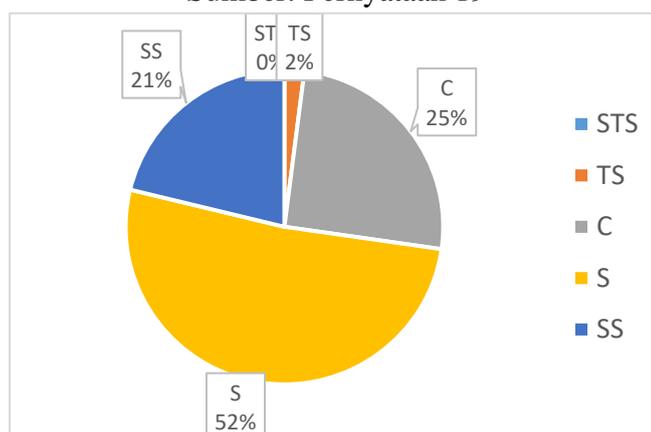
individu masih kesulitan ketika penelusuran menggunakan OPAC. Dalam pernyataan ini tidak ada mahasiswa yang menjawab sangat tidak setuju.

2. Pencarian informasi dengan *online* mudah dilakukan. (X4.2)

Tabel 4. 25 Hasil analisis data pencarian informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	2	2	2	2
	C	25	25.3	25.3	27.3
	S	51	51.5	51.5	78.8
	SS	21	21.2	21.2	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 19



Gambar 4. 22 Grafik analisis data pencarian informasi

Sumber: Grafik tabel 4.25 diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan data dari gambar 4.22, dapat diketahui bahwa setengah dari mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 51,5% sejumlah 51 (lima puluh satu) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban cukup sebesar 25,3 % sebesar 25 (dua puluh lima) mahasiswa, kemudian mahasiswa yang menjawab sangat setuju sebesar 21,2% sebanyak 21 (dua puluh satu) mahasiswa, selanjutnya terdapat mahasiswa memilih jawaban tidak setuju sebesar 2,0% hanya 2 (dua) mahasiswa, ini menandakan bahwa mahasiswa ketika melakukan pencarian informasi secara *online* tidak sesuai dengan kebutuhan dan kesulitan dalam pencarian.

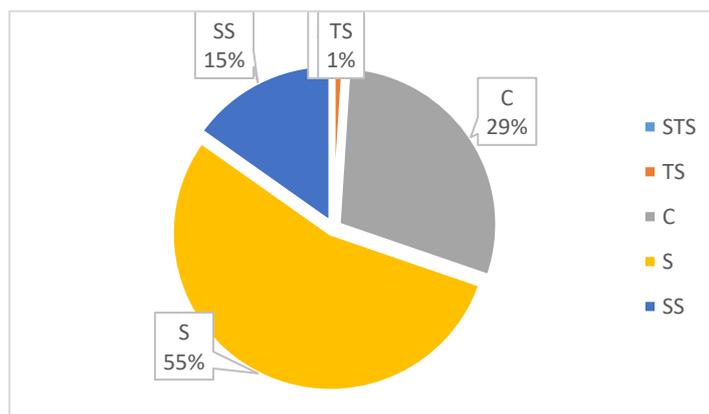
Dalam pernyataan ini tidak ada mahasiswa yang menjawab sangat tidak setuju.

### 3. Penelusuran koleksi pada OPAC mudah ditemukan (X4.3)

Tabel 4. 26 Hasil analisis data penelusuran koleksi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	1	1	1	1
	C	29	29.3	29.3	30.3
	S	54	54.5	54.5	84.8
	SS	15	15.2	15.2	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 20



Gambar 4. 23 Grafik hasil penelusuran koleksi

Sumber: Grafik tabel 4.26 diolah menggunakan SPSS

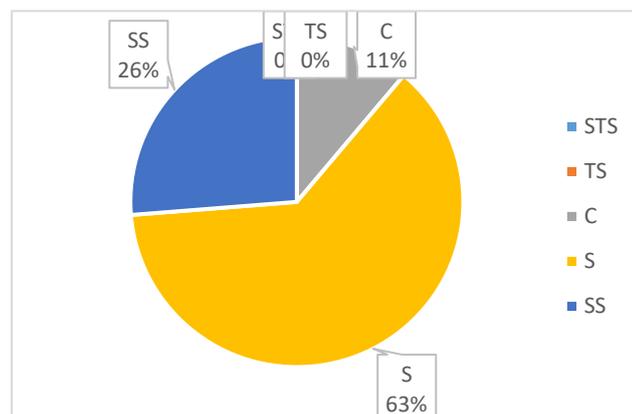
Terlihat dari data tabel 4.26 bahwa, setengah dari mahasiswa menjawab setuju dengan perolehan 54,5% 54 (lima puluh empat) mahasiswa, kemudian terdapat pilihan jawaban cukup dengan nilai 29,3% 29 (dua puluh sembilan) mahasiswa, selanjutnya pada jawaban sangat setuju sebesar 15,2 % dengan total mahasiswa 15 (lima belas) dan pada jawaban tidak setuju mendapat respon paling sedikit dengan perolehan nilai 1% 1 (satu) mahasiswa karena dalam hal ini persepsi mahasiswa secara individu bahwa mahasiswa tersebut tidak berhasil dalam mencari bahan koleksi yang dibutuhkan. Berdasarkan data yang sudah diuraikan maka, tidak ada mahasiswa yang menjawab sangat tidak setuju.

4. Memberikan kemudahan dalam berpendapat dalam menentukan pilihan informasi. (X4.4)

Tabel 4. 27 Hasil analisis data memberikan kemudahan dalam berpendapat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	0	0	0	0
	TS	0	0	0	0
	C	11	11.1	11.1	11.1
	S	62	62.6	62.6	73.7
	SS	26	26.3	26.3	100
	Total	99	100	100	

Sumber: Pernyataan 21



Gambar 4. 24 Grafik memberikan kemudahan dalam berpendapat

Sumber: Grafik tabel 4.26 diolah menggunakan SPSS

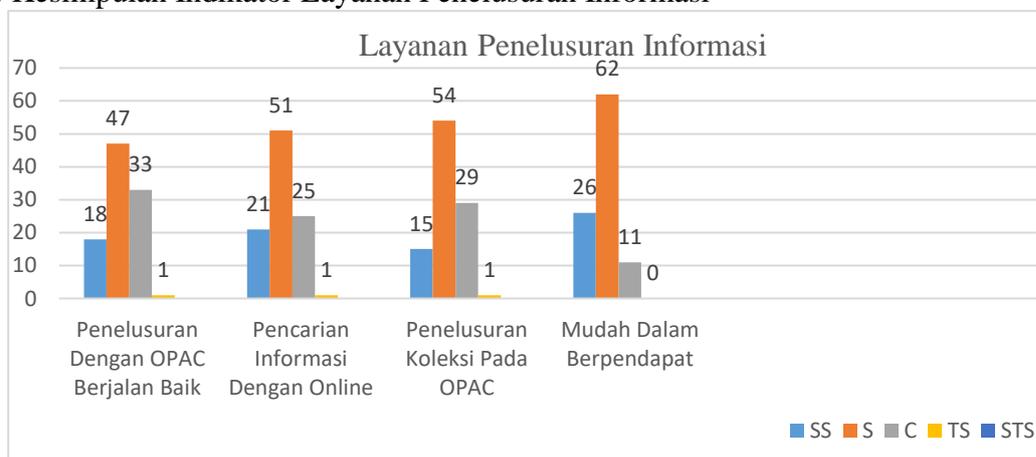
Berdasarkan gambar 4.24, dapat diketahui bahwa lebih dari setengah mahasiswa memilih jawaban setuju sebesar 62,6% sejumlah 62 (enam puluh dua) mahasiswa, Sebagian kecil mahasiswa memilih jawaban sangat setuju sebesar 26,3 % sebesar 26 (dua puluh enam) mahasiswa, kemudian mahasiswa yang menjawab cukup sebesar 11,1% sebanyak 11 (sebelas) mahasiswa. Dalam data diatas seluruh mahasiswa tidak ada yang memilih jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju, ini menandakan bahwasannya pihak perpustakaan sudah memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk berpendapat atau memberikan masukan kepada perpustakaan.

Tabel 4. 28 Analisis data kuesioner layanan penelusuran informasi

No	Pernyataan	Mean
1.	Sistem penelusuran dengan OPAC sudah berjalan dengan baik (18).	3,83
2.	Pencarian informasi dengan <i>online</i> mudah dilakukan (19).	3,92
3.	Penelusuran koleksi pada OPAC mudah ditemukan (20).	3,84
4.	Memberikan kemudahan dalam berpendapat dalam menentukan pilihan informasi (21).	4,15
<i>Grand Mean</i>		3,93

Hasil analisis data dalam tabel 4.28, diketahui bahwa nilai *grand mean* dari 4 (empat) pernyataan layanan penelusuran informasi sebesar 3,93. Nilai *grand mean* diatas dinilai sudah tinggi yang mana nilai tersebut didapat dari pembagian nilai *mean* dari setiap pernyataan diatas kemudian dibagi dengan jumlah pernyataan dari layanan penelusuran informasi.

#### 4.7.2 Kesimpulan Indikator Layanan Penelusuran Informasi



Gambar 4. 25 Grafik layanan penelusuran informasi

Kesimpulan dari grafik 4.25, bahwa dalam layanan penelusuran informasi di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang mahasiswa diberikan kemudahan dalam berpendapat sehingga dalam pernyataan inilah yang dinilai sudah sangat baik. Sedangkan dalam layanan penelusuran informasi masih

terdapat kekurangan, yaitu sistem penelusuran dengan menggunakan OPAC, pencarian informasi secara *online* masih dinilai kurang. Terlihat dari respon yang diberikan para mahasiswa ini mengarah pada sistem yang berbasis *online* rata-rata terdapat kekurangan. Hal ini yang nantinya akan dijadikan acuan pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang dalam memperbaiki layanan penelusuran informasi yang berbasis *online* agar lebih baik lagi kedepannya sehingga para mahasiswa akan dengan mudah mengaksesnya.

#### **4.8 Pembahasan Penelitian**

Setelah melalui proses pengolahan data dengan mengetahui layanan perpustakaan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang berdasarkan Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNI PPT) melalui pernyataan yang dibagikan kepada mahasiswa. Berdasarkan pengukuran layanan perpustakaan yang menggunakan SNI PPT terdapat 5 layanan yaitu layanan sirkulasi, layanan pinjam antar perpustakaan, layanan referensi, layanan pendidikan pengguna, layanan penelusuran informasi. Dalam penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang hanya 4 (empat) layanan yang bisa diukur dalam penelitian ini karena yang menjadi responden adalah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan, antara lain; layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pendidikan pengguna dan layanan penelusuran informasi.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan bahwa layanan perpustakaan yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang dapat dikatakan cukup tinggi dengan mengambil nilai rata-rata dari setiap variabel. Hasil tersebut adalah berdasarkan dari akumulasi setiap pernyataan yang telah dibagikan kepada mahasiswa. Layanan sirkulasi memperoleh nilai 4,15, layanan referensi mendapat nilai sebesar 4,10, layanan pendidikan pengguna mendapat nilai sebesar 4,16, kemudian pada layanan penelusuran informasi memperoleh nilai 3,93. Berdasarkan perolehan dari masing-masing layanan masuk dalam kategori yang cukup tinggi.

Layanan sirkulasi, dari pernyataan yang dibagikan kepada mahasiswa seperti peminjaman bahan koleksi berdasarkan dengan data dari tabel 4.4 bahwa perpustakaan telah memberikan kemudahan bagi para mahasiswa dalam peminjaman bahan koleksi dengan alur peminjaman yang mudah dan membantu para mahasiswa dalam menjalankan layanan tersebut. Dalam alur pengembalian bahan koleksi, tentunya pihak perpustakaan telah mempertimbangkan secara baik alur pengembalian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tentunya dengan proses pengembalian ini akan memudahkan para mahasiswa untuk mengembalikan bahan pustaka. Pemberian perpanjangan waktu, dalam hal ini tentu pihak perpustakaan akan memberikan tenggat waktu yang cukup bagi para mahasiswa untuk dapat memanfaatkan bahan koleksi yang telah dipinjam. Ketentuan denda yang diberikan oleh pihak perpustakaan pun dirasa sudah cukup baik dengan tidak memberatkan mahasiswa apabila terlambat dalam pengembalian bahan pustaka.

Layanan referensi, dari pernyataan yang dibagikan seperti kenyamanan ruangan, dalam hal ini mendapat respon baik dari mahasiswa yang mana ini menandakan perpustakaan telah menyediakan ruang koleksi yang nyaman sehingga mahasiswa yang datang akan merasa nyaman ketika berada di ruang koleksi ini. Keragaman koleksi referensi seperti hasil karya akhir mahasiswa (skripsi, laporan akhir dan tesis) dan hasil karya dosen maupun karyawan (penelitian dan pengabdian masyarakat), tentunya dalam sebuah perpustakaan menjadi tempat terkumpulnya semua jenis bahan koleksi yang dapat dimanfaatkan oleh para mahasiswa, di perpustakaan Politeknik Negeri Malang telah memberikan bahan koleksi yang beragam terlihat dari pernyataan yang dibagikan mendapat respon yang baik. Kemudahan penemuan koleksi dan kesesuaian penataan ruang, tentunya dalam hal ini akan sangat penting karena mahasiswa akan dengan mudah mencari bahan koleksi yang dicari pastinya dengan peletakkan koleksi dalam rak yang mudah dicapai dan ditemui oleh mahasiswa melihat dari pernyataan yang dibagikan mendapat hasil yang baik dari mahasiswa. Kelengkapan bibliografi koleksi, bibliografi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan para mahasiswa tentu ini akan sangat membantu

mahasiswa dalam mencari bahan koleksi, dari hasil pernyataan yang dibagikan dapat dilihat dari tabel 4.13 mendapat respon yang baik dari mahasiswa meskipun terdapat satu jawaban yang mendapat respon kurang baik dengan permasalahan individu mahasiswa yang tidak berhasil dalam mencari bibliografi yang dibutuhkan.

Layanan pendidikan pengguna, dari pernyataan yang dibagikan kepada mahasiswa seperti edukasi literasi, perpustakaan tentunya terus memberikan sebuah layanan terbaik yang akan dimanfaatkan oleh mahasiswa, terlihat dari respon mahasiswa dalam pernyataan ini mendapat respon yang baik ini menandakan bahwa perpustakaan Politeknik Negeri Malang telah menyediakan literasi informasi yang telah dimanfaatkan oleh mahasiswa secara langsung. Arahan layanan perpustakaan dan informasi yang akurat, dalam hal ini pustakawan akan berupaya memberikan arahan terkait layanan perpustakaan, arahan yang diberikan oleh pustakawan kepada mahasiswa seperti berkomunikasi atau berinteraksi langsung kemudian memberikan informasi melalui infografis maupun petunjuk yang ada di lingkungan perpustakaan. Kegiatan seminar dan *workshop*, dalam hal ini perpustakaan harus memberikan pendidikan yang dapat berkaitan dengan penggunaan OPAC, dari hasil pernyataan yang dibagikan kepada mahasiswa sudah mendapat respon yang baik meskipun terdapat sedikit jawaban yang tidak setuju namun, pihak perpustakaan akan terus berupaya memberikan seminar terkait pengoperasian OPAC tentu ini akan sangat berpengaruh bagi kemudahan mahasiswa menggunakan katalog berbasis *online* tersebut. Kenyamanan lingkungan dan lokasi perpustakaan jauh dari keramaian, pada umumnya perpustakaan terkenal dengan tempat yang sangat sunyi sehingga pengunjung akan merasa nyaman ketika berada di perpustakaan seperti di perpustakaan Politeknik Negeri Malang dengan lingkungan yang bersih, sejuk, dan gedung perpustakaan pun jauh dari keramaian sehingga pernyataan yang dibagikan kepada mahasiswa mendapat respon yang baik karena sudah sesuai dengan apa yang dialami oleh mahasiswa secara langsung.

Layanan penelusuran informasi, dari hasil pernyataan yang dibagikan kepada mahasiswa seperti sistem penelusuran informasi menggunakan OPAC mudah digunakan, di perpustakaan Politeknik Negeri Malang sudah menerapkan katalog berbasis *online* tentu ini akan sangat membantu bagi mahasiswa dilihat dari respon mahasiswa sudah baik namun terdapat jawaban yang tidak setuju dengan kemudahan dalam penggunaan OPAC. Dalam hal ini dapat dilihat dari dua faktor yaitu mahasiswa yang masih kurang paham dengan pengoperasiannya dan sistem OPAC yang masih terus dikembangkan, namun dengan melihat hasil ini perpustakaan pun akan terus berupaya memperbaiki kekurangan yang ada pada pengopeprasian OPAC tersebut. Kemudahan penelusuran koleksi pada OPAC, dari hasil pernyataan yang dibagikan kepada mahasiswa mendapat respon yang cukup baik bahwa mahasiswa dengan mudah menemukan bahan koleksi pada OPAC. Kemudahan penentuan informasi, dalam hal ini pihak perpustakaan memberikan kemudahan bagi para mahasiswa untuk dapat menentukan pilihan informasi yang dibutuhkan tanpa dibatasi. Hasil ini berdasarkan dari data yang diperoleh mendapat respon yang baik dari para mahasiswa.

Perpustakaan akan menjadi tempat yang cukup penting dalam sebuah perguruan tinggi yang mana mahasiswa maupun civitas akademik akan mencari sumber referensi atau menjadi bahan pustaka akan berkunjung ke perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik jika layanan yang disajikan kepada pengunjung sesuai dengan kebutuhan dan mampu memudahkan pengunjung.

#### **4.9 Tinjauan Hasil Penelitian Dalam Islam**

Berkaitan dengan hasil penelitian bahwa layanan dalam Islam, sikap melayani itu sendiri membantu orang lain yang memerlukan atau merasa kesulitan. Tindakan ini termasuk dalam sikap yang terpuji karena dari semua agama pun mendorong munculnya sikap saling tolong menolong atau melayani setiap orang. Dalam Al-Qur'an surah yang berkaitan dengan sikap tolong menolong dan melayani terdapat pada surah seperti: Al-Maidah: 2, Al-Qashash: 77, An-Nahl: 90, Al-Baqarah: 267. Namun, dalam konteks layanan

dapat diartikan sebagai jasa atau *service* yang diberikan kepada orang lain. Dalam layanan harus memiliki rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain dengan memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dalam hal ini terdapat pada potongan ayat pada surah Al-Imran: 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن  
حَوْلِكَ.....(العمران : ١٥٩)

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku berlaku lama-lambat terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu....” (Q.S. Al-Imran:159)

Memberikan layanan yang terbaik kepada manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Potongan ayat surah Al-Imran ayat 159 menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah layanan yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik. Menurut Thorik G dan Utus H (2006: 77) bahwa pelayanan yang baik bukan hanya tentang mengantar atau melayani melainkan layanan yang baik mampu mengerti, memahami dan merasakan. Dalam konteks suatu layanan di perpustakaan bahwa pihak perpustakaan harus mampu memberikan sebuah layanan yang dapat dimengerti dengan mudah oleh para pemustaka seperti membuat kebijakan yang dengan mudah dipahami oleh pemustaka, kemudian perpustakaan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan potongan surah tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan sesuatu, baik itu yang berupa barang atau jasa maka sebaiknya pihak perpustakaan memberikan yang terbaik. Dalam perpustakaan layanan yang bisa diberikan seperti pengadaan buku, fasilitas, dan penambahan staf di perpustakaan yang bertujuan untuk memberikan sebuah layanan yang maksimal kepada pemustaka.

Berdasarkan anjuran dari agama islam bahwa Al-Qur'an menyuruh setiap manusia untuk melakukan perbuatan baik kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada semua makhluknya. Dalam surah Ar-Rahman ayat 60 Allah berfirman:

هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ ۗ (الرحمن: ٦٠)

Artinya: “Tidak ada balasan untuk kebaikan selain kebaikan (pula).” (Q.S. Ar-Rahman:60).

Al-Baghawi, Al-Baihaqi, Ibnu Abi Hatim dan Ibnu Murdawaih meriwayatkan dari Anas bin Malik r.a., Rasulullah Berkata “Tahukah kalian apa yang dikatakan tuhan kalian?”, para sahabat berkata, “Allah SWT dan Rasulnya adalah yang lebih tahu.” Allah berfirman, “Tidak ada balasan bagi orang yang aku beri nikmat ketauhidan melainkan surga.” (Wahbah zuhaili,2016)

Berdasarkan ayat diatas bahwa dalam melakukan kebaikan kepada sesama umat muslim akan mendapat balasan kebaikan dan pahala. Memberikan layanan juga merupakan sebuah perbuatan yang menyebabkan bahagianya seseorang. Dalam konteks layanan perpustakaan tentu saja hal ini dapat diberlakukan, seperti membuat peraturan dan kebijakan yang nantinya bertujuan untuk memudahkan para mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan. Sehingga dapat diketahui bahwa memberikan kebaikan dengan tujuan untuk membantu dan mempermudah kesulitan seseorang akan mendapat ganjaran kebaikan dari Allah. Hal ini juga termasuk dalam memberikan bantuan dalam perpustakaan Politeknik Negeri Malang dengan cara menyajikan layanan yang baik. Terlebih perpustakaan memiliki peran penting dalam perguruan tinggi untuk memenuhi segala kebutuhan keilmuan.

Dalam Al-Qur'an selain pada surah Ar-Rahman yang menganjurkan pada setiap umatnya untuk selalu berbuat baik kepada sesama, namun pada

surah Al-Isra' ayat 7 juga menganjurkan untuk berbuat baik sebagaimana pada ayat dibawah ini.

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ ۖ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا ۚ فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لَيْسَ بِذُنُوبِكُمْ وَأَنْتُمْ كَالَّذِينَ دَخَلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّوْا مَا عَلَوْا تَتَّبِعُوا (الاسراء : ٧ )

Artinya: “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk kedalam masjid (masjid al aqsa) sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai.” (Q.S Al-Isra:7)

Berdasarkan potongan ayat di bawah ini merupakan inti dari surah Al-Isra ayat 7 dengan memfokuskan pada kalimat berbuat baik pada diri sendiri. Berikut merupakan potongan ayatnya.

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

(Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri.)

Dalam Tafsir Al-Misbah menjelaskan bahwa potongan ayat Al-Isra ayat 7 jika kamu berbuat baik, kamu berbuat baik bagi diri kamu sendiri dan jika kamu berbuat jahat maka bagi diri kamu juga, artinya jika kamu berbuat baik maka akan mendapat manfaatnya untuk diri sendiri sedangkan jika kamu berbuat jahat maka akan mendapat balasan yang setimpal dari apa yang telah kamu perbuat pada dirimu sendiri (Quraish Shihab, 2002).

Berdasarkan surah Al-Isra ayat 7 dalam konteks perpustakaan adalah seorang pustakawan atau staf perpustakaan yang bekerja di perpustakaan ketika berbuat baik untuk dirinya sendiri maka akan mendapat manfaat untuk dirinya sendiri. Contohnya yaitu ketika seorang pustakawan memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka yang berkunjung, berkomunikasi secara baik sehingga mudah difahami oleh pemustaka, dan meningkatkan kualitas

diri menjadi yang lebih baik sehingga dapat dirasakan oleh diri sendiri maupun orang yang ada disekitarnya.

Selain untuk membantu dan memberikan layanan kepada mahasiswa maupun pemustaka yang lain. Perlu diperhatikan dalam perpustakaan perguruan tinggi dengan menjaga bahan koleksi yang ada dengan saling membantu antara pustakawan dan juga pengunjung perpustakaan. seperti yang sudah dijelaskan dalam surah Al-Maidah ayat 44.

إِنَّا أَنْزَلْنَا التَّوْرَةَ فِيهَا هُدًى وَنُورٌ يَحْكُمُ بِهَا النَّبِيُّونَ الَّذِينَ أَسْلَمُوا لِلَّذِينَ هَادُوا  
وَالرَّبَّانِيُّونَ وَالْأَحْبَابُ بِمَا اسْتَحْفِظُوا مِنْ كِتَابِ اللَّهِ وَكَانُوا عَلَيْهِ شُهَدَاءَ ۚ فَلَا تَخْشَوُا  
النَّاسَ وَآخِشُوا وَلَا تَشْتَرُوا بِآيَاتِي ثَمَنًا قَلِيلًا وَمَنْ لَمْ يَحْكَمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ فَأُولَئِكَ  
هُمُ الْكٰفِرُونَ (المائدة : ٤٤)

Artinya:” Sesungguhnya kami telah menurunkan kitab taurat didalamnya (ada) petunjuk dan cahaya yang menerangi, yang dengan kitab itu diputuskan perkara orang-orang Yahudi oleh Nabi-Nabi yang menyerah diri kepada Allah, oleh orang-orang alim mereka dan pendeta-pendeta mereka, sebab merak diperintahkan memelihara kitab-kitab Allah dan mereka menjadi saksi terhadapnya. Karena itulah janganlah kamu takut kepada manusia, (tetapi) takutlah kepadaku. Dan janganlah kamu jual ayat-ayatku dengan harga murah. Barang siapa tidak memutuskan dengan apa yang diturunkan Allah, maka mereka itulah orang-orang kafir.” (Q.S. Al-Maidah:44).

M. Quraish Shihab (2002) dalam Tafsir Al-Misbah (2002:105) menjelaskan “bahwa perintah memelihara kitab Allah pada ayat Al-Maidah ayat 44 mengandung makna pemeliharaan sehingga tidak terlupakan atau hilang, serta tidak pula terabaikan pengamalan dan berkewajiban untuk memahami isi dari kitab suci sehingga bisa mempelajari perkembangan masyarakat, guna mampu memberikan solusi terhadap problema masyarakat dalam petunjuk-petunjuk kitab suci.”

Berikut ini merupakan sebuah potongan ayat yang sudah dicantumkan pada surah Al-Maidah ayat 44 diatas. Potongan ayat ini akan memfokuskan pada kalimat dibawah ini menjelaskan untuk memerintahkan memelihara kitab-kitab Allah yang apabila dikaitkan dengan perpustakaan yaitu untuk menjaga koleksi yang ada di perpustakaan.

بِمَا اسْتُحْفِظُوا مِنْ كِتَابِ اللَّهِ

*“Disebabkan mereka diperintahkan memelihara kitab-kitab Allah.”*

Dalam potongan ayat diatas bahwa dalam memelihara koleksi yang ada di perpustakaan sama halnya dengan yang telah dijelaskan dalam surah Al-Maidah ayat 44 bahwa orang-orang terdahulu diperintahkan untuk menjaga kitab-kitabnya Allah, sebagaimana yang diterangkan untuk menjaga kitab maka sama saja dengan buku atau bahan koleksi yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Pada dasarnya buku atau bahan koleksi merupakan sebuah kebutuhan yang penting dalam mencari ilmu pengetahuan, oleh karenanya para pustakawan maupun mahasiswa yang berkunjung harus bisa bekerja sama untuk menjaga dan merawat bahan koleksi yang ada di perpustakaan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di perpustakaan Politeknik Negeri Malang terdapat layanan yang mendapat nilai tertinggi yaitu pada layanan pendidikan pengguna dengan perolehan nilai 4,16 dengan begitu layanan pendidikan termasuk dalam kategori yang tinggi dengan rentang skala 3,43-4,23. Sedangkan dalam penelitian layanan yang mendapat nilai paling rendah yaitu terdapat pada layanan penelusuran informasi dengan memperoleh nilai 3,93. Meskipun layanan penelusuran informasi mendapat nilai yang rendah namun, tetap layanan penelusuran informasi dapat dikatakan sudah baik dan termasuk kategori yang tinggi dengan rentang skala 3,43-4,23. Permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah mahasiswa merasa perpustakaan memberikan waktu peminjaman bahan koleksi yang terlalu sedikit, mahasiswa tidak menemukan bahan koleksi yang diinginkan, kurangnya pengadaan seminar atau pemahaman terkait pengoperasian OPAC, mahasiswa masih kesulitan ketika mencari bahan koleksi menggunakan OPAC.

#### **5.2 Saran**

Peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan dan terdapat kekurangan dalam penelitian ini, sehingga diharapkan dengan adanya pengembangan serta perbaikan agar dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik. Berikut ini adalah saran peneliti berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah diolah semoga dapat membantu perpustakaan Politeknik Negeri Malang kedepannya lebih baik lagi.

1. Perpustakaan memberikan kebijakan yang memudahkan mahasiswa atau pengunjung terkait waktu yang diberikan pihak perpustakaan dalam hal peminjaman bahan koleksi

2. Kedepannya pihak perpustakaan melengkapi bahan koleksi sesuai dengan kebutuhan para pengunjung perpustakaan seperti artikel, bahan pustaka sesuai dengan jurusan yang ada di Politeknik Negeri Malang, dan melakukan pembaruan koleksi dengan tahun yang terbaru.
3. Perpustakaan harus mampu memberikan pendidikan terkait layanan perpustakaan yang bisa dilakukan dengan cara mengadakan seminar atau workshop yang dapat membantu mahasiswa dalam menunjang kegiatannya selama di perpustakaan. Pendidikan yang disajikan tentunya yang berkaitan dengan segala macam layanan perpustakaan.
4. Pihak perpustakaan memaksimalkan sistem informasi secara online agar lebih baik lagi kedepannya sehingga mahasiswa akan dengan mudah menggunakannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- An-Nawawi, Imam. 2013. *Matan Hadits Arba'in An-Nawawi*. Solo: Insan Kamil.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Tafsir Al-Munir (Aqidah, Syari'ah, Manhaj)*. Terj. Abdul Hayyie al-Kattani, et.al. Jakarta: Gema Insani. 2016.
- Cahyono, T. Y. (n.d.). *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*. 14.
- Darma, B. (n.d.). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- Gunara, Thorik & Hardiono, U.S, *Marketing Muhammad*, Takbir Publishing House, Bandung, 2006
- Hadiwijaya, H. (2011). *Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang*. 1(3), 18.
- Handayani, D., Hadi, D. R., Isbaniah, F., Burhan, E., & Agustin, H. (2020). Corona Virus Disease 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40(2), 119–129. <https://doi.org/10.36497/jri.v40i2.101>
- Hardani. Ustiawaty, J. A. H. (2017). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.
- Ir. Abdul Rahman Saleh, M. S. (1994). *Pelayanan Sirkulasi dan Referensi*. 110.
- Luthfiyah, F. (2015). *Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan*. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 189–202.
- Mashud, A. R. (2020). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo Dalam Prespektif Libqual+<sup>TM</sup>*. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.18592/pk.v8i2.5133>
- Rakhmat, Jalaludin. (2003). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rochmah, E. A. (2016). *Pengelolaan Layanan Perpustakaan*. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.21274/taalum.2016.4.2.277-292>

- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah: pesan, kesan, dan keserasian Al-Qur'an*, Vol 7 Jakarta: Lentera Hati,2002
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah: pesan, kesan, dan keserasian Al-Qur'an*, Vol 3 Jakarta: Lentera Hati,2002
- Simbolon, M. (2007). *Persepsi dan Kepribadian. Jurnal Ekonomis*, 1(1), Article 1.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Soewadji, J. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta). Mitra Wacana Media. //library.poltekapp.ac.id/index.php?p=show\_detail&id=2528
- Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (n.d). Retrieved Januari 16, 2022.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 14 Tentang Layanan Perpustakaan. s*
- Walgito, B. (2015). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta. In *Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents*.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI MALANG**  
Jl. Soekarno Hatta No. 9 Malang 65141  
Telp (0341) 404424 - 404425 Fax. (0341) 404420  
<http://www.polinema.ac.id>



No : 454/PL2.1/KM/2022

10 Januari 2022

H a l : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Menjawab surat No: B-265.O/FST.01/TL.00/12/2021 tertanggal 23 Desember 2021, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan perihal Permohonan Izin Penelitian yang akan dilaksanakan di UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Malang oleh mahasiswa berikut:

No	NIM	Nama	Jurusan/ Fakultas
1	18680008	Mohammad Ikhlan Kusuma Adrian	Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Mengingat masa pandemi masih belum mereda, mohon agar tetap mematuhi protokol kesehatan saat melaksanakan kegiatan Penelitian. Untuk informasi selanjutnya dapat menghubungi Bapak Arta pada no. telepon 081 332 000 556.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.



an. Direktur,  
Membantu Direktur I,

D. Kurnia Ekasari, SE., M.M., Ak.  
NIP. 196602141990032002

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN

#### POLITEKNIK NEGERI MALANG DI MASA PANDEMI *COVID-19*

Saudara-saudara sekalian

Mohon maaf sebelumnya, mungkin anda akan kami ganggu sebentar dengan penyebaran angket yang berisi tentang beberapa pertanyaan dibawah ini.

Partisipasi Saudara/i dalam mengisi angket ini sangat diharapkan. Angket ini digunakan sebagai instrumen penelitian tentang “Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Malang di Masa Pandemi *Covid-19*”. Terimakasih untuk kesediaan Saudara/i.

#### Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Semester : .....

#### Petunjuk Pengisian:

1. Mohon kesediaan Sudara/i untuk mengisi angket ini sesuai dengan pendapat Sudara/i.
2. Berilah tanda chek list (√) pada salah satu kolom yang tersedia di samping butir pernyataan.
3. Kolom jawaban terdiri atas:
  - SS** = **Sangat Setuju**
  - S** = **Setuju**
  - C** = **Cukup**
  - TS** = **Tidak Setuju**
  - STS** = **Sangat Tidak Setuju**

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
		Skor				
		5	4	3	2	1
	<b>Layanan Sirkulasi</b>					
1.	Peminjaman Bahan Koleksi yang mudah.					
2.	Alur pengembalian koleksi sudah sesuai.					

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
		Skor				
		5	4	3	2	1
3.	Pemberian perpanjangan waktu peminjaman sesuai dengan yang diinginkan					
4.	Pemberian denda apabila pemustaka melanggar waktu pengembalian yang sudah ditentukan.					
5.	Koleksi perpustakaan yang bersih tidak terdapat debu.					
<b>Layanan Referensi</b>						
6.	Ruang koleksi yang nyaman.					
7.	Koleksi referensi yang beragam					
8.	Peletakkan koleksi dalam rak yang mudah ditemui dan dicapai.					
9.	Bibliografi koleksi yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.					
10.	Penataan ruang dan bahan koleksi yang sesuai dengan tempatnya.					
<b>Layanan Pendidikan Pengguna</b>						
11.	Perpustakaan memberikan edukasi terkait literasi informasi.					
12.	Pustakawan memberikan arahan tentang layanan perpustakaan.					
13.	Mengadakan seminar atau <i>workshop</i> terkait pengoperasian OPAC					
14.	Lingkungan perpustakaan yang terasa sejuk.					
15.	Penyampaian informasi yang jelas dan juga akurat.					
16.	Sirkulasi udara yang bersih sehingga tidak ada bau tidak sedap.					
17.	Lingkungan perpustakaan jauh dari keramaian aktivitas sehingga tidak mengganggu pendengaran.					

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
		Skor				
		5	4	3	2	1
<b>Layanan Penelusuran Informasi</b>						
18.	Sistem penelusuran dengan OPAC sudah berjalan dengan baik					
19.	Pencarian informasi dengan <i>online</i> mudah dilakukan.					
20.	Penelusuran koleksi pada OPAC mudah ditemukan.					
21.	Memberikan kemudahan dalam berpendapat dalam menentukan pilihan informasi.					

### Lampiran 3. Hasil Kuesioner

No	Layanan Sirkulasi (X1)					Layanan Referensi (X2)				
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5
1	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5
8	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
10	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
13	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4
17	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	2	2	4	4	5
21	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
22	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
25	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
26	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4
27	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3
28	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4
29	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
32	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
33	5	4	4	5	5	5	3	3	3	4
34	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4

No	Layanan Sirkulasi (X1)					Layanan Referensi (X2)				
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5
37	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
43	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
44	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
47	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
48	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
49	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
50	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
51	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
52	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3
54	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
57	5	3	3	4	5	4	3	3	3	5
58	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
61	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
62	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
63	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
64	3	3	3	5	3	4	4	3	3	5
65	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
66	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5
67	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4
68	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
69	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
70	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
71	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
72	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
73	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4

No	Layanan Sirkulasi (X1)					Layanan Referensi (X2)				
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4
80	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
83	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4
84	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5
89	5	5	5	5	3	5	3	3	2	4
90	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
91	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
94	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
95	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
96	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3
97	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3
98	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total	418	423	392	422	401	415	403	411	393	410

No	Layanan Pendidikan Pengguna (X3)							Layanan Penelusuran Informasi (X4)			
	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4
1	4	4	3	5	3	5	5	3	4	3	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4



Layanan Pendidikan Pengguna (X3)								Layanan Penelusuran Informasi (X4)			
No	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4
42	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	4
43	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
44	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
45	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4
47	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	5	5	3	4	4	5	3	3	4
50	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	5
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5
53	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	5
54	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
57	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	4
58	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
61	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3
62	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
63	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
64	3	2	4	3	3	4	5	4	5	4	3
65	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5
67	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
68	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
69	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
70	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4
71	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
72	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
73	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
77	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5

Layanan Pendidikan Pengguna (X3)								Layanan Penelusuran Informasi (X4)			
No	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5
80	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
83	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4
84	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
85	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
86	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4
89	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5
90	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
91	5	3	3	5	3	5	5	3	4	4	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
94	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4
95	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
96	5	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
97	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
98	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
99	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4
Total	412	406	381	430	410	429	419	379	388	380	411

### Lampiran 4. Uji Validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.743**	.412**	.330**	.417**	.793**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	.743**	1	.565**	.423**	.300**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.3	Pearson Correlation	.412**	.565**	1	.375**	.269**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.007	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.4	Pearson Correlation	.330**	.423**	.375**	1	.260**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.009	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1.5	Pearson Correlation	.417**	.300**	.269**	.260**	1	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.007	.009		.000
	N	99	99	99	99	99	99
Total_X1	Pearson Correlation	.793**	.828**	.726**	.662**	.622**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.437**	.445**	.345**	.355**	.707**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.2	Pearson Correlation	.437**	1	.584**	.612**	.228*	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.023	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.3	Pearson Correlation	.445**	.584**	1	.605**	.427**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2.4	Pearson Correlation	.345**	.612**	.605**	1	.388**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99

X2.5	Pearson Correlation	.355**	.228*	.427**	.388**	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99
Total_X2	Pearson Correlation	.707**	.768**	.813**	.788**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total_X 3
X3.1	Pearson Correlation	1	.495**	.380**	.449**	.324**	.360**	.154	.653**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.127	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.2	Pearson Correlation	.495**	1	.406**	.432**	.329**	.369**	.177	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000	.080	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.3	Pearson Correlation	.380**	.406**	1	.302**	.415**	.315**	.299**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.002	.003	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.4	Pearson Correlation	.449**	.432**	.302**	1	.462**	.528**	.425**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.5	Pearson Correlation	.324**	.329**	.415**	.462**	1	.410**	.343**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000		.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.6	Pearson Correlation	.360**	.369**	.315**	.528**	.410**	1	.439**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99
X3.7	Pearson Correlation	.154	.177	.299**	.425**	.343**	.439**	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	.127	.080	.003	.000	.001	.000		.000

N		99	99	99	99	99	99	99	99
Total_X 3	Pearson	.653**	.668**	.667**	.756**	.695**	.709**	.607**	1
	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		99	99	99	99	99	99	99	99

### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.638**	.725**	.460**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
X4.2	Pearson Correlation	.638**	1	.685**	.400**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
X4.3	Pearson Correlation	.725**	.685**	1	.414**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
X4.4	Pearson Correlation	.460**	.400**	.414**	1	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
Total_X4	Pearson Correlation	.873**	.847**	.870**	.669**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

## Lampiran 5. Uji Reliabilitas

### Reliabilitas X1

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.773	5

### Reliabilitas X2

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	5

### Reliabilitas X3

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.804	7

### Reliabilitas X4

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.836	4