

**EVALUASI PENGGUNAAN LAYANAN *BOOKING BOOK*  
*ONLINE SERVICE* DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK  
NEGERI MALANG MENGGUNAKAN MODEL  
EVALUASI SISTEM ANALISIS**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**MAHARANI DAFFA FAHLEVI**  
NIM. 19680071

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2023**

**EVALUASI PENGGUNAAN LAYANAN *BOOKING BOOK ONLINE SERVICE* DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI MALANG  
MENGUNAKAN MODEL EVALUASI SISTEM ANALISIS**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
Maharani Daffa Fahlevi  
NIM. 19680071**

**Diajukan kepada:  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Sains dan Informasi (S.S.I)**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**EVALUASI PENGGUNAAN LAYANAN *BOOKING BOOK ONLINE SERVICE* DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI MALANG  
MENGUNAKAN MODEL EVALUASI SISTEM ANALISIS**

**SKRIPSI**

**Oleh:**  
**MAHARANI DAFFA FAHLEVI**  
**NIM: 19680071**

**Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diuji:**  
**Tanggal: 06 Desember 2023**

**Pembimbing I,**



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

**Pembimbing II,**



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

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi**  
**Fakultas Sains dan Teknologi**  
**Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang**



**Dr. H. M. Amin Hariyadi, M.T**  
**NIP. 196701182005011001**

## LEMBAR PENGESAHAN

### EVALUASI PENGGUNAAN LAYANAN *BOOKING BOOK ONLINE SERVICE* DI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI MALANG MENGGUNAKAN MODEL EVALUASI SISTEM ANALISIS

#### SKRIPSI

Oleh:  
**MAHARANI DAFFA FAHLEVI**  
NIM : 19680071

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains dan Informasi (S.S.I)  
Pada tanggal 06 Desember 2023

Susunan Dewan Penguji		Tanda Tangan
Ketua Penguji	: Firman Jati Pamungkas, M.Kom NIP. 19900112 201903 1 010	(  )
Anggota Penguji I	: Fakhris Khusnu Reza Mahfud, M.Kom NIP. 19900506 201903 1 009	(  )
Anggota Penguji II	: Ganis Chandra Puspitadewi, M.A NIP. 199107212019032014	(  )
Anggota Penguji III	: Mubasyiroh, M.Pd.I NIP. 19790502201802012208	(  )

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Idris Amin Hariyadi, M.T  
NIP. 196701182005011001

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maharani Daffa Fahlevi  
NIM : 19680071  
Prodi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi  
Fakultas : Sains dan Teknologi  
Judul Skripsi : Evaluasi Penggunaan Layanan *Booking Book Online Service*  
Di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang Menggunakan  
Model Evaluasi Sistem Analisis

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil tulisan saya melalui penelitian dan observasi secara langsung yang telah saya lakukan. Bukan merupakan plagiasi, pengambilan data orang lain, ataupun ide orang lain yang saya akui sebagai tulisan ilmiah saya sendiri. Seluruh data rujukan dan sumber informasi sekunder telah saya cantumkan melalui sitasi dan tertera pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa tulisan skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 06 Desember 2023  
Yang membuat pernyataan,



Maharani Daffa Fahlevi  
NIM : 19680071

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt., yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Penggunaan Layanan *Booking Book Online Service* Di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang Menggunakan Model Evaluasi Sistem Analisis”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari awal masa perkuliahan hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Oleh karenanya, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sri Harini, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Saintek UIN Maliki Malang.
4. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi, M.A, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk selalu membimbing proses pengerjaan skripsi dari awal hingga selesai, serta dukungan selama masa-masa perkuliahan.
5. Ibu Mubasyiroh, M.Pd.I, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing pengerjaan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak Firman Jati Pamungkas, M.Kom., selaku Dosen Penguji I dan Bapak Fakhris Khusnu Reza Mahfud, M.Kom., selaku Dosen Penguji II yang senantiasa memberikan kritik saran yang membangun.
7. Seluruh responden dan informan yang terlibat, terima kasih telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam memenuhi kebutuhan data serta informasi selama melakukan penelitian ini sampai skripsi ini terselesaikan.

8. Kepada Orang Tua yang paling berjasa dalam hidup penulis, Umik Hj. Fatimah, Ibu Yuli Siswanti, Bapak Dian Advis, Ayah M. Rizsa Fahlevi serta adik Maritzah Alzam Ghaisani dan Desta Felicia Islamidina. Terima kasih atas doa, dukungan, pengorbanan, serta perjuangannya untuk kehidupan penulis dan adik. Terima kasih telah menjadi orang tua yang suportif terhadap keputusan dan pilihan hidup penulis. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga dan memberikan umur yang panjang untuk menemani penulis di pencapaian-pencapaian berikutnya. Serta terima kasih kepada keluarga besar penulis atas segala dukungan dan motivasinya.
9. Kepada Bintang. Terimakasih telah kebersamai penulis dari masa SMA sampai saat ini sudah menemani, mendengarkan dan memberi dukungan tiada henti.
10. Teman-teman seperjuangan selama masa kuliah Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Rahmania, Hanifiyah, Yenni, Karina, Intan, Mahlul. Terima kasih atas segala dukungan, sudah selalu ada, selalu merayakan dan selalu kebersamai penulis dari awal perkuliahan sampai saat ini. Panjang umur orang-orang baik dan pertemanan kita.
11. Teman-teman PBV Unior, Aulia dan Syifa. Terimakasih selalu kebersamai penulis serta atas segala dukungan dan kepedulian yang diberikan.
12. Teman SMA saya Insya Dorra Neisya. Terimakasih selalu membantu penulis.
13. Last but not least, terima kasih untuk diri saya sendiri Maharani Daffa Fahlevi. Terima kasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses yang dilalui dalam memperoleh gelar. Pencapaian ini patut dibanggakan untuk diri sendiri, semoga tetap berjuang di pencapaian berikutnya dan tetap kuat sampai tamat.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan karena berkat nikmat dan hidayah-Nyalah penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Penggunaan Layanan *Booking Book Online Service*”. Dalam skripsi ini membahas mengenai penggunaan layanan *booking book online service* oleh mahasiswa Politeknik Negeri Malang Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat gelar sarjana, jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, peneliti memiliki banyak hambatan yang penulis alami, akan tetapi berkat bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu didasari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para penulis khususnya digunakan untuk sebagai bahan rujukan dan juga bagi pihak lainnya.

Malang,  
Penulis,

Maharani Daffa Fahlevi



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>مستخلص البحث.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	15
2.2.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	16
2.2.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	17
2.2.4 Layanan perpustakaan.....	18
2.2.5 <i>Booking Book Online Service</i> .....	22
2.2.6 Evaluasi.....	23

2.2.6.1 Model Evaluasi Sistem Analisis.....	23
2.2.7 Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Perguruan Tinggi .....	25
2.2.8 Analisis Data .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Alur Penelitian .....	28
3.2.1 Studi Literatur .....	29
3.2.2 Observasi .....	29
3.2.3 Penyusunan Kuesioner dan Guide Interview .....	29
3.2.4 Uji Instrumen.....	30
3.2.5 Penyebaran Kuesioner .....	30
3.2.6 Wawancara.....	30
3.2.7 Analisis Data.....	30
3.2.8 Hasil.....	30
3.2.9 Kesimpulan dan Saran .....	30
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	31
3.5 Sumber Data.....	32
3.6 Populasi dan Sampel.....	33
3.7 Instrumen Penelitian .....	34
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.8.1 Observasi .....	36
3.8.2 Kuesioner .....	36
3.8.3 Wawancara.....	38
3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	38
3.10 Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	43
4.2 Pembahasan .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1: Waktu Penelitian .....	31
Tabel 3.2: Pedoman Kuesioner Pengguna .....	34
Tabel 3.3: Pedoman Wawancara Pustakawan .....	34
Tabel 3.4: <i>Skala Likert</i> .....	37
Tabel 3.5: Contoh <i>Survey</i> Kuisisioner.....	37
Tabel 3.6: Tabel Penilaian.....	40
Tabel 3.6: Tabel Penilaian.....	40
Tabel 4.1: Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel 4.2: Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.3: Hasil Pengolahan data Kuesioner Dengan Mean .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Evaluasi Sistem Analisis .....	23
Gambar 3.1 : Alur Penelitian.....	27
Gambar 4.1 : Layanan <i>Booking Book Online</i> .....	43
Gambar 4.2 : Rincian Pengguna Layanan Booking Book Online service .....	44
Gambar 4.3 : Rincian Angkatan Responden .....	44
Gambar 4.5: saya dapat mengetahui dengan mudah layanan booking book online service .....	51
Gambar 4.6: saya dapat memahami dengan cepat cara penggunaan layanan booking book online service .....	51
Gambar 4.7: media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan booking book online service secara menarik .....	52
Gambar 4.8: promosi menggunakan pamflet disebarakan di setiap jurusan membuat saya mengetahui tentang layanan booking book online service .....	53
Gambar 4.9: informasi ketersediaan koleksi pada web booking book online service sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang.....	54
Gambar 4.10: penggunaan layanan booking book online service termasuk sederhana dan mudah .....	54
Gambar 4.11: saya merasa puas setelah menggunakan layanan booking book online service .....	55
Gambar 4.12: saya merasa puas terhadap kecepatan waktu pelayanan booking book online service .....	56
Gambar 4.13: adanya layanan booking book online service memudahkan pengguna dalam pencarian referensi .....	57
Gambar 4.14: layanan booking book online service membantu kecepatan dan ketepatan pencarian sumber informasi .....	58
Gambar 4.15: layanan booking book online service perlu dipertahankan dalam jangka panjang .....	59
Gambar 4.16: saya merasa layanan booking book online service memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi .....	59
Gambar 4.17: Perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan booking book online service .....	60

## ABSTRAK

Fahlevi, Maharani Daffa. 2023). **Evaluasi Penggunaan Layanan *Booking Book Online Service* Di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang Menggunakan Model Evaluasi Sistem Analisis. 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:** Perpustakaan, Layanan *Booking Book Online Service*, evaluasi, Model Sistem Analisis

Pada masa pandemi *covid-19* kegiatan yang dilakukan perpustakaan Politeknik Negeri Malang serba terbatas, salah satu cara agar pelayanan tetap berjalan dengan menciptakan inovasi layanan *booking book online service*. Layanan *booking book online service* merupakan layanan dimana para pengguna khususnya civitas akademika Politeknik Negeri Malang melakukan pemesanan peminjaman koleksi buku tanpa harus masuk dan mengakses secara langsung koleksi yang ada di perpustakaan. Namun pada masa endemi penggunaan layanan ini menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil evaluasi layanan *booking book online service* berdasarkan model evaluasi sistem analisis. Penulis melakukan penelitian menggunakan metode *mix method* atau metode campuran antara kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik Pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan ini memberi pengaruh yang baik terutama dalam hal kemudahan akses bagi pengguna ke perpustakaan, sehingga perlu dipertahankan dalam jangka panjang dengan catatan adanya upaya perbaikan yang perlu dilakukan yaitu dengan menambahkan fitur ketersediaan koleksi sehingga pengguna dapat mengetahui ketersediaan buku yang akan dipinjam, melakukan pembaruan dalam promosi layanan *booking book online service* di media sosial, serta menambah fitur notifikasi sms dan email *reminder* sebagai sarana informasi.

## ABSTRACT

Fahlevi, Maharani Daffa. 2023). **Evaluation of the Use of Online Booking Services in the Malang State Polytechnic Library Using the Analysis System Evaluation Model. Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang. Supervisor: (I) Ganis Chandra Puspitadewi, M.A. (II) Mubasyiroh, M.Pd.I**

**Keyword:** Library, Online Booking Service, evaluation, System Analysis Model

During the Covid-19 pandemic, activities carried out by the Malang State Polytechnic library were limited, one way to keep the service running was by creating an innovative online book booking service. The online book booking service is a service where users, especially the Malang State Polytechnic academic community, place orders to borrow book collections without having to enter and directly access the collections in the library. However, during endemic times the use of this service decreases. This research aims to determine the results of the evaluation of online booking book services based on the analysis system evaluation model. The author conducted research using a mixed method or a mixture of quantitative and qualitative methods with a descriptive approach. Data collection techniques use observation, questionnaires and interviews.

The results of this research show that this service has a good influence, especially in terms of ease of access for users to the library, so it needs to be maintained in the long term, provided that there are improvements that need to be made, namely by adding a collection availability feature so that users can know the availability of books to be borrowed. , making updates to the promotion of online book booking services on social media, as well as adding SMS notification and email reminder features as a means of information.

## مستخلص البحث

فهلبي، مهاري دافا. ٢٠٣٣. تقييم استخدام خدمة حجز الكتب عبر الإنترنت في مكتبة الفنون التطبيقية الحكومي مالانج باستخدام نموذج تقييم نظام التحليل. البحث الجامعي. قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرفة الأولى: غانيس جاندرافوسفيتاديوي، الماجستير. المشرفة الثانية: مبشرة، الماجستير.

الكلمات المفتاحية مكتبة، خدمة حجز الكتب عبر الإنترنت، تقييم، نموذج نظام التحليل.

خلال جائزة كرفيد-١٩، كانت الأنشطة التي تقوم بها مكتبة المعهد التقني الحكومي مالانج محدودة، وتمثل إحدى طرق الحفاظ على تشغيل الخدمة في إنشاء خدمة مبتكرة لحجز الكتب عبر الإنترنت. خدمة حجز الكتب عبر الإنترنت هي خدمة يقوم فيها المستخدمون، وخاصة المجتمع الأكاديمي في الفنون التطبيقية الحكومي مالانج، بطلب مجموعات الكتب دون الحاجة إلى الدخول والوصول مباشرة إلى المجموعات الموجودة في المكتبة. ومع ذلك، خلال الفترة الموبوءة، انخفض استخدام هذه الخدمة. يهدف هذا البحث إلى معرفة نتائج تقييم خدمة حجز الكتب عبر الإنترنت بناء على نموذج التقييم لنظام التحليل. أجرت الباحثة بحثاً باستخدام طريقة البحث المربحة أو طريقة مختلطة بين الكمية والنوعية مع منهج وصفي. استخدمت تقنية جمع البيانات الملاحظة والاستبانة والمقابلة.

وأما نتائج البحث أن هذه الخدمة تأثير جيد، خاصة من حيث سهولة وصول المستخدمين إلى المكتبة، لذلك يجب الحفاظ عليها على المدى الطويل، على وجود تحسينات يجب إدخالها وهي من خلال إضافة ميزة توفر المجموعة حتى يتمكن المستخدمون من معرفة مدى توفر الكتب المراد استعارتها، وإجراء تحديثات للترويج لخدمات حجز الكتب عبر الإنترنت على وسائل التواصل الاجتماعي، بالإضافة الميزات الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة والتذكير عبر البريد الإلكتروني كوسيلة للمعلومات.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan sarana pendidikan yang fungsinya untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk karakter bangsa yang bermartabat untuk mencerdaskan kehidupan bangsa (Yuliana dan Misriati, 2022). Mengingat hal tersebut maka sebuah perguruan tinggi selayaknya menjadi lembaga terdepan dengan pemikiran yang inovatif dan kreatif agar dapat meningkatkan mutu dan kualitasnya, untuk mewujudkan hal tersebut maka perlu adanya dukungan dari fasilitas yang baik, salah satunya adalah tersedianya perpustakaan di perguruan tinggi. Adanya perpustakaan di perguruan tinggi dapat menunjang berjalannya tri dharma dalam hal pendidikan, penelitian, dan pengabdian di lingkungan universitas. Sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Republik No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Bab I dalam pasal 1 ayat (1) dinyatakan bahwa: Perpustakaan merupakan satu lembaga atau institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Berdasarkan Undang-undang di atas perpustakaan harus dapat memberikan pelayanan yang diminta oleh pengguna secara cepat dan tepat.

Menurut Islam, pelayanan adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya hal tersebut sesuai dengan HR. Muslim, dalam hadist Arbain An-Nawawi ke 36 sebagai berikut:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ 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.

Artinya: *Diriwayatkan dari Abu Hurairah Radhiyallahu 'Anhu, dari Rasulullah Shallallahu 'Alaihi wa Sallam, bahwasanya beliau bersabda: "Barangsiapa yang meringankan kesulitan besar seorang muslim di dunia, maka Allah akan meringankan kesulitan besarnya pada hari kiamat. Dan barangsiapa yang*



*memudahkan orang yang kesulitan, maka Allah Subhanahu wa Ta'ala akan memudahkan untuknya kesulitan pada hari kiamat. Barangsiapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan di akhirat. Barangsiapa yang menutupi aib seorang muslim, maka Allah Subhanahu wa Ta'ala akan menutup aibnya di dunia dan di akhirat, dan Allah Subhanahu wa Ta'ala menolong seorang hamba selagi hamba tersebut menolong saudaranya.”* (Riwayat Muslim).

Berdasarkan hadist di atas dapat disimpulkan bahwa bila kita memudahkan urusan orang lain, maka urusan kita juga akan dipermudah oleh Allah SWT. Jika dikaitkan dalam konteks layanan perpustakaan, pustakawan harus mampu memberikan layanan terbaik kepada pemustaka, agar pemustaka mendapatkan kemudahan pada saat berkunjung, misalnya membantu pemustaka mencari jurnal, artikel, buku, dan sebagainya (Susita, 2018).

Keberadaan perpustakaan juga merupakan salah satu sarana informasi yang berfungsi untuk memperluas wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan untuk masyarakat perguruan tinggi. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007, tentang Perpustakaan pasal 04 dijelaskan bahwa ‘Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa’. Perpustakaan dikenal sebagai lembaga yang bersifat *non-profit*, dalam menjalankan perannya yaitu sebagai pusat informasi perpustakaan selalu mengutamakan pelayanan yang menjadi ujung tombak penilaian kualitasnya (Wardhani, 2021). Perpustakaan sangat penting dalam sebuah perguruan tinggi yang memiliki andil sebagai pendukung kegiatan belajar dan media penerapan Tri Dharma perguruan tinggi serta dapat bertanggung jawab langsung terhadap lembaga induknya sendiri. Selain itu perpustakaan bisa menjadi tempat yang paling penting bagi civitas akademik dalam menemukan dan memenuhi kebutuhan informasinya.

Adanya pandemi *covid-19* telah membawa perubahan pada perpustakaan dan pustakawan untuk bertindak secara cepat dan tepat agar layanan tetap bisa diberikan kepada pemustaka dengan baik, sehingga perpustakaan dapat berjalan sesuai dengan fungsinya. Salah satu layanan dalam perpustakaan yang terkena dampak

pandemi adalah layanan sirkulasi. layanan sirkulasi mulanya dilakukan secara *offline* dengan berkunjung langsung ke perpustakaan akan tetapi ketika terjadi pandemi maka layanan sirkulasi dalam pelaksanaannya diubah menjadi *online*. Pandemi *covid-19* mengakibatkan banyaknya koleksi yang dimiliki perpustakaan Polinema menjadi terbengkalai. Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 27 September 2022 dalam wawancara dengan Ibu Umi Masruroh selaku pustakawan Perpustakaan Polinema, layanan sirkulasi memiliki 10.136 koleksi buku, 46 penelitian serta pengabdian, 2.792 laporan akhir (D3), 1.832 skripsi (S1), dan 35 thesis (S2).

Pada masa pandemi kegiatan yang dilakukan perpustakaan Polinema serba terbatas namun pelayanan harus tetap berjalan, untuk itu harus ada inovasi pelayanan *online* untuk civitas akademika Polinema. Salah satu cara agar pelayanan sirkulasi tetap berjalan maka perpustakaan Polinema menciptakan inovasi layanan *Booking Book Online Service*. Layanan *Booking Book Online Service* merupakan layanan dimana para pengguna khususnya civitas akademika Polinema melakukan pemesanan peminjaman koleksi buku tanpa harus masuk dan mengakses secara langsung koleksi. Pengguna dimudahkan dengan memesan buku melalui handphone mengenai buku yang diinginkan setelah melakukan penelusuran pada katalog online melalui laman opac polinema.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 16 Mei 2023 dalam wawancara dengan Ibu Lia selaku pustakawan penanggung jawab layanan *booking book online service*, beliau memaparkan bahwa layanan *booking book online service* ini pada masa pandemi diminati oleh para pemustaka namun pada masa endemi penggunaan layanan ini menurun hal ini sesuai dengan data pengguna layanan *booking book online service* ketika masa pandemi jumlah penggunanya sebanyak 133 mahasiswa sedangkan data pengguna di masa endemi sebanyak 39 mahasiswa. Meskipun demikian pihak Polinema tetap ingin mempertahankan layanan ini, serta pihak Polinema juga menginginkan untuk dilakukan adanya evaluasi terkait dengan layanan ini karena penggunanya sudah tidak efektif seperti pada saat masa pandemi. Pihak layanan Polinema juga ingin

mengetahui apakah layanan ini layak untuk dipertahankan atau tidak, maka dari itu, diperlukannya evaluasi lebih lanjut mengenai layanan *booking book online service*.

Penelitian dengan menggunakan model evaluasi Karl Ludwig Bertalanffy yaitu Analysis Evaluation Model yang pernah dilakukan oleh Syofian *et al* (2019) dengan judul “Describing Of The Evaluation Process In Balai Besar Pendidikan Dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPKS) Regional I Sumatra (2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran umum mengenai hal tersebut proses evaluasi di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Regional I Sumatra di Kota Padang yang berisi evaluasi masukan, proses, keluaran, hasil, dan pengaruh. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang gambaran evaluasi proses pada Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Regional I Sumatra di Kota Padang yaitu sebagai berikut: Pertama, evaluasi masukan yang dilakukan sudah dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam perekrutan, kurikulum, sarana dan prasarana peserta didik sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kedua, evaluasi proses sudah dalam kategori cukup bagus. Hal ini menunjukkan bahwa widyaiswara menggunakan metode pembelajaran yang cocok dan sesuai dengan materi pembelajaran dan tujuan pembelajaran. Ketiga, evaluasi keluar sudah dalam kategori cukup bagus. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga tersebut melakukan pre tes dan post tes untuk mengetahui perkembangan pengetahuan peserta didik setelah melakukan pendidikan dan pelatihan. Keempat, evaluasi akibat sudah dalam kategori cukup bagus. Hal ini menunjukkan bahwa peserta didik bisa meningkatkan keterampilan dan skill yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan tersebut. Kelima, evaluasi pengaruh sudah dalam kategori sangat baik. Hal ini sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peserta didik tersebut dan sudah dilaksanakan dengan baik.

Model evaluasi sistem analisis dikemukakan oleh seorang biologi Jerman bernama Karl Ludwig von Bertalanffy. Bertalanffy beranggapan bahwa “Teori sistem merupakan *science of wholeness* atau sains mengenai keseluruhan”. Tanggapan tersebut menjelaskan bahwa dalam memahami sesuatu harus dilakukan secara keseluruhan. Model ini mempunyai proses produksi yang terdiri dari

Masukan (*input*), Proses (*process*), Keluaran (*output*), Akibat (*outcomes*), dan Pengaruh (*impact*). Kelebihan dari model sistem analisis ini adalah dapat mengevaluasi seluruh objek dari setiap proses layanan (Wirawan, 2011).

Evaluasi pada situs web merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas dan mutu dari suatu layanan. Menurut Grendler (1996) tujuan dari evaluasi yaitu untuk menentukan apakah suatu program perlu dipertahankan, diperbaiki, atau diakhiri. Pada saat proses evaluasi perlu adanya pertimbangan model mana yang sesuai dengan tujuan dari evaluasi itu sendiri. Untuk kasus yang terjadi pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang model yang dipilih yaitu model evaluasi sistem analisis. Alasan penulis menggunakan model ini karena model ini mengevaluasi dari seluruh objek sehingga dapat menentukan nilai dan manfaat dari keseluruhan sistem. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai evaluasi layanan *booking book online service* dalam skripsi yang berjudul **“Evaluasi Layanan Booking Book Online Service Di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang Menggunakan Model Evaluasi Sistem Analisis”**. Penulis melakukan penelitian menggunakan metode Mix Method atau metode campuran antara kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan melakukan penyebaran kuesioner. Kuesioner yang disebarkan kepada responden berasal dari evaluasi sistem analisis. Tahap berikutnya melakukan wawancara kepada informan sebagai informasi tambahan. Sehingga dapat diketahui penelitian yang dilakukan penulis ditujukan untuk mengetahui hasil dari nilai evaluasi layanan *booking book online service* layak untuk dipertahankan atau tidak dipertahankan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi layanan *booking book online service* berdasarkan model evaluasi sistem analisis di Perpustakaan Polinema?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui hasil evaluasi layanan *booking book online service* berdasarkan model evaluasi sistem analisis di Perpustakaan Polinema.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Memberikan pemahaman atau pengetahuan kepada civitas akademik mengenai inovasi layanan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang.
2. Sebagai bahan referensi, evaluasi, serta rujukan pengembangan layanan *booking book online service* di Politeknik Negeri Malang.
3. Memberikan gambaran bagi penelitian selanjutnya mengenai evaluasi layanan *booking book online service*.

### **1.5 Batasan Masalah**

Adanya batas-batasan masalah digunakan sebagai tolak ukur dalam pencapaian target analisis agar penelitian dapat lebih terarah dan topik tetap sesuai dengan pembahasan. Adapun penelitian ini terfokus pada:

1. Objek penelitian merupakan evaluasi layanan *Booking Book Online Service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang menggunakan model evaluasi sistem analisis.
2. Responden penelitian terbatas pada pengguna layanan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini menggunakan pedoman penulisan skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan membagi penulisan meliputi bab I sampai dengan bab V yang diuraikan sebagai berikut:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan beberapa sub bab yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat dua pembahasan, yaitu tinjauan pustaka dan landasan teori. Pada bagian tinjauan pustaka terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu milik peneliti lain berupa artikel ilmiah. Bagian landasan teori berisi tentang konsep-konsep yang digunakan peneliti sebagai landasan untuk mendukung penelitian ini.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan beberapa sub bab yang terdiri dari jenis penelitian, alur penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data.

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

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian deskriptif tentang “Evaluasi Layanan *Booking Book Online Service* di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang Menggunakan Model Evaluasi Analisis Sistem” berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh dan kemudian dipaparkan dalam bentuk uraian dan tabel.

## **BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Peneliti akan menuliskan kesimpulan berupa pernyataan singkat dari hasil penelitian untuk menjawab masalah. Sedangkan pada bagian saran, peneliti akan menuliskan saran-saran yang dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan dari peneliti yang ditujukan kepada responden, lembaga terkait, dan peneliti lain di bidang yang sejenisnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya yang membahas terkait layanan *booking book online* di perpustakaan sudah banyak dilakukan, beberapa diantaranya sebagai berikut:

Penelitian pertama dilakukan oleh Yuliana & Misriati (2022), yang berjudul “Tingkat Pemanfaatan Layanan Booking Book di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemanfaatan aplikasi *booking book* pada perpustakaan Universitas Syiah Kuala selama masa pandemi covid 2021. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan melakukan *survey* yang objek kajian penelitiannya adalah mahasiswa yang menggunakan aplikasi *booking book* tahun 2021. Teknik pengumpulan datanya dengan mengumpulkan jumlah mahasiswa yang menggunakan aplikasi *booking book* yang diambil pada database perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pemanfaatan *booking book* pada perpustakaan Universitas Syiah Kuala sangat diminati oleh pemustaka saat terjadinya pandemi covid tahun 2021. Hal ini dikarenakan dampak dari adanya pandemi covid-19 membuat terbatasnya gerak dan ruang bagi civitas akademika Universitas Syiah Kuala, maka dari itu perpustakaan Universitas Syiah Kuala mengembangkan Unsyiah Integrated Library Information System (UILIS) sebagai bentuk kemudahan teknologi pada masa pandemi covid 19 serta dapat memudahkan mahasiswa untuk mengakses koleksi buku yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. Selain itu tingkat pemanfaatan aplikasi *booking book* selama pandemi covid sangat tinggi dan sangat membantu pemustaka dalam pencarian informasi.

Penelitian kedua adalah penelitian milik Vivi Monica Sari, Bambang Utoyo, Novita Tresiana (2021) yang berjudul “Evaluasi Pengendalian Inflansi Di Kota Bandar Lampung Tahun 2018”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengendalian inflansi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Tim Pengendali Inflansi Daerah Kota Bandar Lampung pada kelompok bahan pangan yang menjadi salah satu faktor penyumbang inflansi yang tinggi di

tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah membentuk Tim Pengendalian Inflasi Daerah (TPID) guna mengendalikan inflasi yang terjadi di Kota Bandar Lampung yang melibatkan berbagai Organisasi Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung, terutama pengendalian pada kelompok bahan pangan yang dilakukan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kota Bandar Lampung dengan membentuk Satgas Pangan dan anggaran yang dibebankan pada APBD. Melalui satgas pangan tersebut dilaksanakan berbagai program kegiatan sebagai upaya dalam mengendalikan inflasi antara lain yaitu, pemantauan, pengawasan, pembinaan, sidak dan monitoring harga pasar, serta operasi pasar atau pasar murah. Melalui pelaksanaan berbagai program kegiatan tersebut sudah memberikan hasil yang cukup baik, hal ini dapat dilihat dari grafik trendline yang menunjukkan adanya penurunan indeks inflasi kelompok bahan pangan yang semula pada Januari sebesar 0,64% menjadi 0,11% pada Desember 2018.

Penelitian ketiga adalah penelitian milik Badratun Nafis (2021) yang berjudul “Mewujudkan Layanan Prima di Era Pandemi Covid-19 Melalui Pemanfaatan Fitur *Booking Book*”. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan dalam pemanfaatan dan *feedback* pemustaka terhadap layanan fitur *booking book* di aplikasi Universitas Syiah Kuala *Integrated Library Information* (UILIS) mobile perpustakaan selama pembatasan layanan sebagai upaya dalam memberikan layanan yang prima pada saat masa pandemi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan terhadap layanan fitur *booking book* di aplikasi uilis *mobile* perpustakaan Universitas Syiah Kuala selama pembatasan layanan dalam upaya memberikan layanan prima di era pandemi covid-19 semakin meningkat. Namun perpustakaan USK juga perlu meningkatkan layanan fitur *booking book* dengan adanya perbaikan berkelanjutan seperti mengembangkan UILIS *mobile* agar dapat digunakan oleh pengguna IOS. Selain itu, perpustakaan juga dapat mengembangkan inovasi fitur *booking book* ini dengan keberlanjutan layanan baru seperti layanan *go send book*. Selain dapat melakukan *booking* buku secara *online*, diharapkan pada masa mendatang pemustaka nantinya



mendapatkan buku koleksi tanpa perlu hadir secara fisik ke perpustakaan, hal ini dilakukan untuk memudahkan pemustaka serta lebih efisien.

Penelitian keempat adalah penelitian milik Danny Ong, Imron, M. Sinta Nurhayati, Andriansah (2022) yang berjudul “Analisa Perancangan Sistem *Read Books* Pada Sekolah”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat khususnya para pengguna dan pembaca buku yang memang sudah sejak lama mengharapkan adanya sebuah sistem yang dapat membantu untuk proses *booking* dan pengembalian tanpa harus datang ke lokasi. Proses kegiatan pinjam dan pengembalian juga dapat dirasakan manfaatnya dengan baik oleh para pengguna meskipun minat membaca masyarakat sudah tidak sebesar dulu, tetapi dengan adanya sistem ini memberikan kesan yang baik dan disambut dengan baik oleh pengguna. Fitur yang terus dilengkapi untuk memudahkan para pembaca terkait *e-book* juga harus terus dilakukan seperti fitur Amazon yang melayani fasilitas membaca para pengguna. Sehingga sistem perlu dilakukan update secara berkala sehingga masyarakat tidak akan bosan dalam menggunakan aplikasi *read e-book*.

Penelitian kelima adalah penelitian milik M. Elena Gomez-Cruz (2019) yang berjudul “*Electronic Reference Services: A Quality And Satisfaction Evaluation*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan model persamaan struktural untuk mengevaluasi kualitas layanan dan kepuasan pengguna sehubungan dengan layanan referensi elektronik yang telah disediakan oleh Francisco Xavier Clavigero milik Universitas Iberoamericana, yang berlokasi di Mexico City. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan tentang kualitas dan kepuasan di perpustakaan, khususnya dalam layanan referensi, dengan potensi penjelasan SEM. Model yang dihasilkan terdiri dari 18 variabel manifest. Model yang diperoleh melaporkan indikator penyesuaian yang baik. Terdapat beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian yaitu tidak yakin bahwa hasilnya benar-benar dapat mewakili populasi target. Keterbatasan lainnya mengacu pada replikasi penelitian, perlu untuk terus bekerja membangun dan menyesuaikan model untuk mengkonfirmasi perilaku variabel dalam model yang diperoleh. Pemingkatan

layanan yang diberikan oleh penggunanya, serta identifikasi dan pengukuran hubungan antar variabel layanan sangat membantu untuk memahami perilaku pengguna, untuk meningkatkan kualitas layanan dan dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Desain dan estimasi model ekonometrik ini merupakan langkah awal untuk membangun proses perbaikan berkelanjutan. Setelah kajian dilakukan, perpustakaan akan meningkatkan layanan referensi elektronik.

Penelitian terdahulu mengenai evaluasi layanan *booking book* perpustakaan yang telah dipaparkan pada uraian di atas dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1.	Yuliana dan Misriati (2022)	Tingkat Pemanfaatan Layanan Booking Book pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala	Metode Kuantitatif Deskriptif	Pemanfaatan booking book pada Universitas Syiah Kuala sangat diminati oleh pemustaka saat masa pandemi covid-19. Sehingga perpustakaan Universitas Syiah Kuala mengembangkan <i>Integrated Library Information System</i> (ULIS) sebagai bentuk kemudahan teknologi pada masa pandemi covid-19 serta dapat memudahkan mahasiswa untuk mengakses koleksi buku yang ada di UPT perpustakaan Syiah Kuala.
2.	Vivi Monica Sari, Bambang Utoyo, Novita Tresiana (2021)	Evaluasi Pengendalian Inflansi Di Kota Bandar Lampung Tahun 2018	Metode Kuantitatif Deskriptif	Melalui pelaksanaan berbagai program kegiatan, sudah memberikan hasil yang cukup baik. Meskipun belum secara signifikan dan disisi lain masih terdapat kekurangan.

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				Namun hal tersebut sudah memberikan dampak yang cukup bagus disamping adanya penurunan indeks inflasi tetapi juga peningkatan kerjasama dengan mitra – mitra baru sehingga diharapkan dapat membantu dan mempermudah dalam upaya pengendalian inflasi di masa depan.
3.	Badratun Nafis (2021)	Mewujudkan Layanan Prima di Era Pandemi Covid-19 melalui pemanfaatan Fitur <i>Booking Book</i>	Metode Kuantitatif Deskriptif	Tingkat pemanfaatan terhadap layanan fitur <i>booking book</i> perpustakaan Universitas Syiah Kuala selama pembatasan layanan dalam upaya memberikan layanan prima di era pandemi covid-19 semakin meningkat. Namun perpustakaan Universitas Syiah Kuala juga perlu mengembangkan inovasi seperti layanan <i>go send book</i> . Selain dapat melakukan <i>booking</i> buku secara <i>online</i> tetapi diharapkan juga dapat meminjam buku koleksi tanpa perlu hadir secara fisik ke perpustakaan.
4.	Danny Ong, Imron, M. Sinta Nurhayati, Andriansah (2022)	Analisa Perancangan Sistem <i>Read Books</i> Pada Sekolah	Metode Kuantitatif Deskriptif	Para pengguna dan pembaca buku yang memang sudah sejak lama mengharapkan adanya sebuah sistem yang dapat membantu untuk proses <i>booking</i> dan pengembalian

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				<p>tanpa harus datang ke lokasi. Proses kegiatan pinjam dan pengembalian juga dapat dirasakan manfaatnya dengan baik oleh para pengguna meskipun minat membaca masyarakat sudah tidak sebesar dulu, tetapi dengan adanya sistem ini memberikan kesan yang baik dan disambut dengan baik oleh pengguna. Fitur yang terus dilengkapi untuk memudahkan para pembaca terkait <i>e-book</i> juga harus terus dilakukan seperti fitur Amozon yang melayani fasilitas membaca para pengguna. Sehingga sistem perlu dilakukan update secara berkala sehingga masyarakat tidak akan bosan dalam menggunakan aplikasi <i>read e-book</i>.</p>
5.	M. Elena Gomez-Cruz (2019)	<i>Electronic Reference Services: A Quality And Satisfaction Evaluation</i>	Metode Kualitatif Deskriptif	<p>Terdapat beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian yaitu tidak yakin bahwa hasilnya benar-benar dapat mewakili populasi target. Keterbatasan lainnya mengacu pada replikasi penelitian, perlu untuk terus bekerja membangun dan menyesuaikan model untuk mengkonfirmasi</p>

No.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				perilaku variabel dalam model yang diperoleh. Peningkatan layanan yang diberikan oleh pengguna, serta identifikasi dan pengukuran hubungan antar variabel layanan sangat membantu untuk memahami perilaku pengguna, untuk meningkatkan kualitas layanan dan dengan demikian dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Desain dan estimasi model ekonometrik ini merupakan langkah awal untuk membangun proses perbaikan berkelanjutan. Setelah kajian dilakukan, perpustakaan akan meningkatkan layanan referensi elektronik.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa evaluasi layanan *booking book* perlu dilakukan untuk mengukur tercapainya layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka dan untuk mengetahui adakah kesenjangan pelayanan *booking book* perpustakaan terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan penelitian terdahulu. Persamaan yang didapatkan dari penelitian terdahulu dan penelitian ini yaitu terfokus pada pelayanan *online* perpustakaan. Untuk perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yaitu pada subjek dan objek yang digunakan oleh peneliti yaitu evaluasi layanan *booking book service* pada perpustakaan POLINEMA. Sedangkan penelitian terdahulu tidak terfokus pada evaluasi layanan *booking book*. Pada

penelitian yang akan diteliti memiliki nilai keterbaruan informasi, yaitu penelitian ini melakukan penelitian yang terfokus pada evaluasi layanan *booking book* pada perpustakaan POLINEMA dengan menggunakan metode evaluasi sistem analisis.

## **2.2 Landasan Teori**

Landasan teori menurut Sugiyono (2018) teori merupakan seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antara variabel, sehingga dapat berguna untuk dapat menjelaskan dan meramalkan fenomena. Teori yang perlu dibahas dalam penelitian ini, yaitu penjelasan mengenai layanan *booking book online service*.

### **2.2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi pada saat ini harus dapat memaksimalkan peranannya dalam menyajikan informasi melalui media internet. Hal tersebut dilakukan karena adanya dorongan dari kemajuan teknologi dari tahun ke tahun. Apalagi perpustakaan perguruan tinggi sekarang dituntut untuk melaksanakan fungsinya yaitu sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar dan membantu tercapainya tujuan perguruan tinggi yang disebut Tri Dharma Perguruan Tinggi. Seperti yang dijelaskan oleh para ahli sebagai berikut:

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di perguruan tinggi, dengan tujuan utamanya yaitu membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yang disebut tridharma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat (Sulistyo Basuki, 1991). Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantungnya universitas, karena tanpa adanya perpustakaan maka proses pelaksanaan pembelajaran mungkin menjadi kurang optimal. Perpustakaan perguruan tinggi juga sering disebut dengan "*research library*" atau perpustakaan penelitian. Hal tersebut merujuk pada fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi yaitu sebagai sarana meneliti, sedangkan meneliti merupakan salah satu kegiatan utama di perguruan tinggi (Sutarno, 2006).

Selain pendapat di atas Menurut Yuniwati Yuven (2010), perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksanaan teknis yang bersama unit lain

melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Definisi lain mengungkapkan bahwa, perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari perguruan tinggi dia bernaung yang tujuannya harus sejalan dengan tujuan perguruan tinggi yang disebut tridharma perguruan tinggi (Agus Sutoyo & Joko Santoso, 2001). Dari pengertian dan beberapa pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit yang ada di perguruan tinggi yang membantu menjalankan Tri Dharma perguruan tinggi dengan menyajikan dan memberikan sumber informasi kepada civitas akademika yang ada dalam perguruan tinggi.

### **2.2.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Menurut buku pendoman perpustakaan perguruan tinggi disebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat (Tri Hardiningtyas, 2008). Secara umum tujuan yang dimaksud dalam pengertian yang dipaparkan di atas yaitu disebut dengan tri dharma perguruan tinggi yang meliputi bidang:

- a. Pendidikan: Mengumpulkan atau mengadakan, mengolah, menyimpan, menyajikan, menyebarluaskan informasi untuk dosen serta mahasiswa sesuai dengan kurikulum yang sedang berlaku.
- b. Penelitian: Mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, menyebarluaskan informasi pada peneliti dalam ataupun di luar institusi.
- c. Pengabdian Masyarakat: mengumpulkan atau mengadakan, mengolah, menyimpan, menyajikan, menyebarluaskan informasi bagi masyarakat civitas akademik.

Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah, merawat, melayani koleksi yang dimilikinya kepada para warga lembaga induk khususnya masyarakat pada umumnya. Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulisty Basuki (1991) adalah:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, yaitu staf pengajar, mahasiswa dan tenaga administrasi.
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis.
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pengguna perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi pengguna.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga pada lembaga industry lokal.

Sedangkan menurut Kamus Kepustakawanan Indonesia, tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek; pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan, serta penyebarluasan informasi (Lasa, 2009).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang serta menyediakan berbagai informasi dalam memenuhi kebutuhan para pengguna perpustakaan yang berbeda-beda.

### **2.2.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Untuk mendukung kegiatan tri dharma perguruan tinggi, maka dari itu perpustakaan sangat berfungsi bagi perguruan tinggi diantaranya; fungsi edukasi, sumber informasi, penunjang riset, rekreasi, publikasi, deposit dan interpretasi informasi (Tri Hardiningtyas, 2008). Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi yang sama dengan jenis perpustakaan yang lainnya secara umum, hanya saja fungsi perpustakaan perguruan tinggi dikembangkan sesuai dengan visi dan misi perpustakaan tersebut. Sehingga pengembangannya mungkin tidak mencakup semua fungsi perpustakaan pada umumnya.

Namun apabila ditinjau dari segi proses pelayanannya, menurut Lasa (2009) perpustakaan perguruan tinggi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pusat pengumpulan informasi
- b. Pusat pelestarian informasi
- c. Pusat pengolahan informasi
- d. Pusat pemanfaatan informasi



e. Pusat penyebarluasan informasi

Maka berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas terlihat bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi bermacam-macam, hal tersebut dilakukan agar perpustakaan perguruan tinggi dapat menunjang tercapainya tujuan dari lembaga induknya, namun fungsi utama dari perpustakaan perguruan tinggi adalah edukatif dan informatif.

## **2.2.4 Layanan perpustakaan**

### **2.2.4.1 Pengertian Layanan Perpustakaan**

Kegiatan yang ada di perpustakaan tidak luput dari layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan hal yang paling utama dilihat oleh para pemustaka. Pelayanan yang baik dari sebuah perpustakaan merupakan harapan dari para penggunanya, dengan memberikan layanan yang baik maka para pengguna akan merasa puas dan membuat pengguna akan berkunjung lagi ke perpustakaan. Berikut ini pembahasan yang lebih dalam tentang layanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan merupakan pemberian layanan informasi kepada para pengguna perpustakaan terkait dengan penyediaan bahan-bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna, baik yang akan digunakan di dalam perpustakaan maupun dipinjam. Layanan perpustakaan juga sebagai penyedia berbagai macam sarana penelusuran informasi yang dapat merujuk pada keberadaan bahan-bahan pustaka yang diperlukan oleh para penggunanya (Darmanto: 2020).

Definisi lain mengungkapkan bahwa layanan perpustakaan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika pustakawan mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan jika pelayanan yang diberikan buruk (Rahayuningsih: 2007). Hal itu dikarenakan kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika proses layanan dilangsungkan. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan.

Selain uraian diatas layanan di perpustakaan secara garis besar bisa dibagi dua diantaranya; layanan teknik dan layanan pembaca (Rahma, 2018).

- a. Layanan teknik perpustakaan merupakan layanan yang tidak langsung (*indirect services*) yaitu bentuk layanan dimana pustakawan tidak langsung berhubungan dengan pengguna, akan tetapi kegiatannya bersifat di belakang layar.
- b. Layanan pembaca merupakan layanan yang sifatnya langsung (*direct services*) memberikan layanan bahan pustaka maupun informasi langsung kepada pembaca.

Dalam pemaparan di atas dapat diartikan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan pemberian layanan informasi kepada para pengguna perpustakaan terkait dengan penyediaan bahan-bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna, baik yang akan digunakan di dalam perpustakaan maupun dipinjam.

#### 2.2.4.2 Tujuan Layanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama berhubungan dengan masyarakat pengguna serta bagian yang sering digunakan oleh pengguna perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan yang berstandar adalah menjadikan perpustakaan terpadu dalam layanan informasi yang berbasis teknologi informasi agar dapat mendukung kegiatan perpustakaan (Rahma, 2018). Menurut Karmidi Martoadmojo, tujuan perpustakaan yaitu memberikan pelayanan kepada pembaca agar bahan pustaka yang telah dikumpulkan dan diolah dapat disampaikan ke tangan pembaca.

Sedangkan (Darmanto, 2020) mendefinisikan bahwa ada dasarnya tujuan utama layanan perpustakaan adalah untuk membantu memenuhi kebutuhan para pengguna dalam menggunakan koleksi serta bahan pustaka yang ada di perpustakaan secara efektif, efisien, dan tepat guna. Dari beberapa uraian diatas dapat diartikan bahwa tujuan perpustakaan adalah menjadikan perpustakaan terpadu dalam memberikan pelayanan kepada para pembaca untuk membantu memenuhi kebutuhan para pengguna dalam menggunakan koleksi serta bahan pustaka yang ada di perpustakaan secara efektif, efisien, dan tepat guna.

#### 2.2.4.3 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Pada sebuah perpustakaan terdapat beragam jenis pelayanan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan itu dapat dikembangkan dengan sedemikian rupa, tergantung kebijakan dari perpustakaan masing-masing, antara lain pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan terbitan berkala, pelayanan pendidikan pengguna, serta pelayanan penelusuran informasi. berikut ini penjabaran masing-masing jenisnya.

##### 1) Layanan Sirkulasi

Pelayanan perpustakaan yang pertama kali berinteraksi langsung dengan pengguna yaitu layanan sirkulasi. citra dari suatu perpustakaan tergantung dari bentuk pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna, terutama hal yang berkaitan dengan pelayanan sirkulasi. kesuksesan dan keberhasilan dari suatu perpustakaan terlihat serta dinilai dari bagaimana pelayanan sirkulasi dalam suatu perpustakaan tersebut. Hal ini dikarenakan rutinitas kegiatan pelayanan sirkulasi berhubungan langsung dengan pengguna (Darmanto, 2020). Berikut jenis pekerjaan bagian pelayanan sirkulasi, antara lain:

- a. Mengawasi koleksi yang keluar dari perpustakaan.
- b. Mengurus peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan peminjaman bahan pustaka.
- c. Mengurus pengenaan denda keterlambatan pengembalian bahan pustaka dan pembuatan kwitansi penerimaan denda.
- d. Memperingatkan peminjaman yang terlambat mengembalikan bahan pustaka baik melalui telepon atau membuat surat peringatan keterlambatan pengembalian.
- e. Mencatat pesanan peminjaman anggota lain yang bermaksud meminjam bahan pustaka yang masih dalam status peminjaman.
- f. Mengawasi keutuhan koleksi, apabila mengalami kerusakan sebaiknya koleksi dikirim kebagian perbaikan dan apabila kerusakan tersebut disebabkan oleh peminjam maka peminjam harus diperingati, atau disuruh untuk mengganti koleksi yang rusak atau hilang.

- g. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman, seperti catatan peminjaman, berkas anggota, catatan penerimaan uang denda, uang pengganti buku hilang, dan daftar pengunjung.
- h. Mengawasi urusan penitipan barang milik pengunjung perpustakaan.
- i. Mengembalikan koleksi yang telah selesai digunakan, baik dipinjam atau dibaca di tempat koleksi (*shelving*).
- j. Membuat statistik keterpakaian koleksi (koleksi dibaca, dipinjam, difotokopi) dan statistik pengunjung.

Pada layanan sirkulasi juga terdapat macam-macam sistem dari sirkulasi yang dapat diterapkan pada perpustakaan perguruan tinggi. Dengan adanya sistem tersebut dapat menunjukkan dinamika dan perkembangan sistem sirkulasi itu sendiri, dari waktu ke waktu sistem sirkulasi dapat diperbarui untuk mengembangkan perpustakaan yang lebih efisien dengan tetap memperhatikan aspek tertib administrasi layanan.

## 2) Layanan Penelusuran Informasi

Pelayanan kegiatan penelusuran informasi merupakan kegiatan layanan kepada pengguna dengan cara menyebarluaskan tentang fasilitas atau informasi-informasi apa saja yang dapat diperoleh dari perpustakaan. Hal tersebut bertujuan agar fasilitas informasi yang ada di perpustakaan dapat diketahui oleh para penggunanya serta dapat dimanfaatkan dengan baik (Darmanto, 2020).

Media-media yang dapat digunakan sebagai alat penyebarluasan informasi antara lain:

- a. Brosur/leaflet.
- b. Email.
- c. Website.
- d. Daftar tambahan buku.
- e. Bibliografi.
- f. Indeks dan abstrak.

### **2.2.5 Booking Book Online Service**

Layanan *booking book* adalah sebuah layanan yang dimanfaatkan untuk dapat melakukan *pre-booking* koleksi sebelum koleksi tersebut dipinjam. Hal ini dapat memudahkan pengguna karena pengguna sudah mengetahui adanya keberadaan koleksi sehingga pengguna datang ke perpustakaan hanya untuk mengambil buku yang telah *pre-booking*, selain itu dengan pengguna menggunakan layanan *booking book* dapat menjaga agar koleksi yang diinginkan tidak dapat dipinjam oleh pengguna lainnya. Sedangkan menurut (Triyono, 2018) *booking book* disebut juga pemesanan buku yang ingin dipinjam sebelum melakukan peminjaman langsung ke perpustakaan. Misalkan anggota perpustakaan ingin meminjam buku, agar lebih mudah anggota perpustakaan dapat melakukan *pre-booking* buku terlebih dahulu agar ketika anggota melakukan peminjaman ke perpustakaan buku yang ingin dipinjam ada karena *pre-booking* sebelumnya.

Layanan *booking book* adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet, yang mana layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan seperti peminjaman buku bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Semua bisa berjalan dengan cepat dan tepat waktu. Dengan adanya layanan *booking book* pustaka dapat memesan buku terlebih dahulu sebelum melakukan peminjaman keesokan harinya, layanan *booking book* ini tersedia pada sebuah fitur di aplikasi. Fitur *booking book* hadir untuk mewujudkan layanan prima yang diberikan perpustakaan dalam penyediaan koleksi secara cepat dan tepat, serta menghindari pemonopoli buku karena buku tersebut banyak dicari oleh pustaka. Tujuan dari layanan *booking book online* adalah untuk memudahkan pengguna perpustakaan dalam mendapatkan koleksi buku yang ingin dipinjam terutama pada masa pandemi *covid-19* yang mana perpustakaan membatasi jumlah kunjungannya (Asriani, 2017).

### **2.2.6 Evaluasi**

Evaluasi yang dituliskan dalam kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* (AS Hornby, 1986) evaluasi adalah *to find out, decide the amount or value* yang artinya suatu upaya untuk menentukan nilai atau jumlah. Sedangkan (Suchman, 1961 dalam Anderson, 1975) memandang evaluasi

sebagai proses untuk menentukan hasil yang telah dicapai dalam beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.

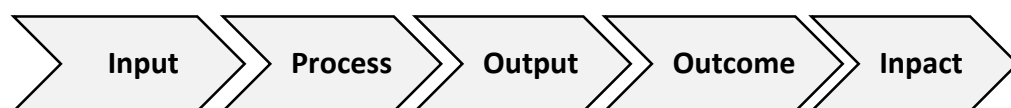
Evaluasi adalah kegiatan mencari sesuatu yang berharga tentang sesuatu; dalam mencari sesuatu tersebut juga termasuk ke dalam mencari informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program, produksi, prosedur, serta alternatif strategi yang diajukan agar mencapai tujuan yang telah ditentukan (Worthen dan Sanders, 1971).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah kegiatan yang mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang mana informasi tersebut akan digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan.

#### 2.2.6.1 Model Evaluasi Sistem Analisis

Model evaluasi sistem analisis yang dikemukakan pertama kali oleh Karl Ludwig von Bertalanffy seorang biolog jerman pada tahun 1951. Model evaluasi ini sering juga disebut sebagai *Management Evaluation Model*, berdasarkan pada teori umum sistem (*General System Teori*). Teori system merupakan science of wholeness atau sains mengenai keseluruhan, atau bisa disebut sebagai pengetahuan secara keseluruhan objek evaluasi (Bertalanffy dalam buku Wirawan, 2016).

Gambar 2.1 : Model Evaluasi Sistem Analisis



Dalam evaluasi sistem analisis terdapat langkah-langkah evaluasi yaitu sebagai berikut:

1. Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

Pada model evaluasi sistem analisis dilakukan evaluasi masukan. Evaluasi masukan ini bertujuan untuk menjangkau, menganalisis dan menilai kecukupan kuantitas dan kualitas masukan yang diperlukan untuk merencanakan dan melaksanakan program.

## 2. Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

Evaluasi proses memfokuskan pada pelaksanaan program, sehingga dari pelaksanaan tersebut dapat diperoleh mengenai kelebihan dan kekurangan program yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk dilakukan perbaikan program apabila terdapat kekurangan. Evaluasi ini merupakan evaluasi formatif yang berupaya mencari jawaban atas pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apakah standar prosedur operasi program perlu diubah?
- b. Apakah proses kampanye dan pelatihan program mencapai tujuannya?
- c. Apakah layanan program telah mencapai target dan berlangsung sesuai yang direncanakan?
- d. Apakah semua faktor masukan dan proses berhasil bersinergi dan menghasilkan nilai tambah yang diharapkan?

Evaluasi proses merupakan katalis untuk pembelajaran dan pertumbuhan yang berkelanjutan.

## 3. Evaluasi Keluaran (*Output Evaluation*)

Evaluasi keluaran merupakan evaluasi yang mengukur dan menilai hasil dari program. Evaluasi keluaran berupaya menjawab atas pertanyaan sebagai berikut:

- a. Berapa banyak dan berapa baik produk dari program?
- b. Berapa banyak dan berapa lama orang yang mendapatkan layanan?
- c. Berapa jumlah jam para pengguna mendapatkan layanan program?

## 4. Evaluasi Akibat (*Outcome Evaluation*)

Evaluasi akibat yaitu untuk dapat mengukur apakah pengguna yang mendapat layanan program berubah. Evaluasi ini berupaya mencari jawaban atas pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apakah aktivitas program telah mengubah para pengguna seperti yang diharapkan?
- b. Apakah aktivitas program mempunyai pengaruh sampingan yang tidak diperhitungkan sebelumnya?

- c. Siapa dan berapa banyak dari pengguna yang merespons positif dan negatif terhadap aktivitas program?

#### 5. Evaluasi Pengaruh (*Impact Evaluation*)

Evaluasi pengaruh yaitu untuk menilai perubahan yang terjadi terhadap pengguna atau pemangku kepentingan sebagai akibat dari intervensi yang dilakukan program. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah program dapat bertahan dalam jangka panjang.

### 2.2.7 Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Perguruan Tinggi

Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNPT) merupakan kebijakan mengenai persyaratan dan ketentuan dalam penyelenggaraan perpustakaan umum di Indonesia. SNPT ditetapkan agar perpustakaan perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar serta dapat menjadi tolak ukur pada perpustakaan untuk mendapatkan akreditasi yang bagus. Standar perpustakaan perguruan tinggi ini meliputi standar koleksi, sarana prasarana, pelayanan, tenaga, penyelenggaraan, pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memfasilitasi berjalannya proses pembelajaran tri dharma perguruan tinggi serta dapat berperan penting dalam menunjang proses akademik. Standar ini berlaku pada perpustakaan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta yang meliputi universitas, institute, sekolah tinggi, akademi, dan politeknik. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan tinggi seperti yang dijelaskan di bawah ini menurut Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi.

#### 1. Standar Koleksi

##### a. Jenis Koleksi

Koleksi perpustakaan berbentuk karya tulis, karya cetak, digital ataupun karya rekam terdiri dari fiksi dan non fiksi. Koleksi non fiksi yang terdiri atas buku wajib mata kuliah, bacaan umum, referensi, terbitan berkala, muatan lokal, laporan penelitian, serta literatur kelabu.

##### b. Jumlah Koleksi

- 1) Jumlah buku wajib per mata kuliah paling sedikit tiga judul.



- 2) Koleksi audio visual disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing perguruan tinggi.
- 3) Koleksi sumber elektronik jumlah serta materinya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing perguruan tinggi.
- 4) Jurnal ilmiah paling sedikit dua judul per program studi.
- 5) Muatan lokal atau repository terdiri dari hasil karya ilmiah civitas akademik (skripsi, tesis, disertasi, makalah seminar, simposium, konferensi, laporan penelitian, laporan pengabdian masyarakat, dll).

c. Pengembangan Koleksi

Penambahan koleksi per tahunnya minimal tiga persen dari total koleksi (judul) yang ada.

2. Standar Pelayanan Perpustakaan

a. Jam Buka Perpustakaan

Menurut SNPT menyediakan pelayanan kepada pemustaka paling sedikit 54 (lima puluh empat) jam kerja per minggunya.

b. Jenis Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, serta pelayanan literasi informasi.

3. Standar Tenaga Perpustakaan

Tenaga perpustakaan terdiri dari kepala perpustakaan, pustakawan, tenaga teknis, serta tenaga administrasi.

4. Standar Teknologi Informasi dan Komunikasi

Perpustakaan perguruan tinggi dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan penyelenggaraan serta pengelolaan untuk dapat meningkatkan kinerja perpustakaan dan kebutuhan pemustaka.

### **2.2.8 Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit,

melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, serta yang lainnya (Sugiyono, 2018). Analisis data pada penelitian ini dilakukan menggunakan analisis deskriptif yang dihitung menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*.

1. *Mean*

Fungsi dari *mean* yaitu digunakan untuk mencari nilai rata-rata dari skor total setiap butir pernyataan yang diberikan oleh responden, yang tersusun dalam distribusi data.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

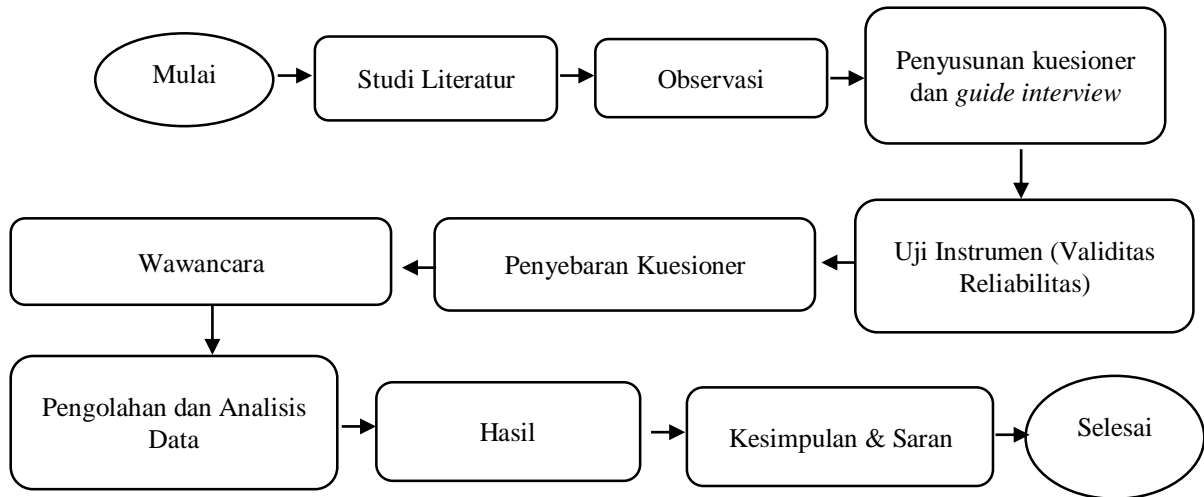
Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Mix Method* atau metode campuran antara Kuantitatif dan Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berhubungan dengan angka-angka dalam pengambilan data di lapangan. Menurut Sugiyono (2018) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel, pengujian teori, dan pencarian generalisasi. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang bersifat sistematis, terencana, dan terstruktur.

Selanjutnya untuk metode penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Adib, 2015). Metode penelitian kualitatif digunakan peneliti untuk memahami adanya fenomena sosial, masalah atau gejala dalam manusia dengan mengumpulkan data atau fakta yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk verbal, bukan dalam bentuk angka. Penelitian kualitatif ini digunakan untuk memperdalam pernyataan terkait hasil evaluasi yang dilakukan dalam penelitian ini.

#### **3.2 Alur Penelitian**

Alur penelitian dalam penelitian ini dibutuhkan agar penelitian yang dilakukan dapat lebih terstruktur, sistematis, dan terencana sehingga tujuan penelitian untuk menyelesaikan masalah yang ada dapat dicapai, seperti tabel di bawah ini:

Gambar 3.1: Alur Penelitian



### 3.2.1 Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti melakukan studi literatur yang ditunjukkan untuk melakukan studi kepustakaan yang serupa dengan konsep yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

### 3.2.2 Observasi

Pada tahap ini peneliti melakukan observasi langsung untuk mengetahui bagaimana kondisi lapangan yaitu pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Observasi dilakukan pada bulan Januari sampai bulan Juli 2023.

### 3.2.3 Penyusunan Kuesioner dan Guide Interview

Pada tahap ini peneliti melakukan penyusunan kuesioner yang akan disebarakan kepada responden. Responden yang dipilih yaitu pengguna *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang, kemudian jumlah responden dihitung berdasarkan jumlah populasi yang didapatkan. Untuk *guide interview* atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada pustakawan yang bertanggung jawab atas pelayanan *booking book online service*. Pada penyebaran kuesioner dan *guide interview* ini data pertanyaan yang digunakan adalah model evaluasi sistem analisis.

### 3.2.4 Uji Instrumen

Pada tahap uji instrumen, peneliti menguji semua data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara kepada responden. Uji instrumen terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kevalidan instrumen. Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat skor yang terdapat pada instrumen penelitian memiliki skor yang sama.

### 3.2.5 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner ini dilakukan kepada 63 responden. Selanjutnya, akan dilakukan uji validitas dan reabilitas dari hasil pengisian 63 kuesioner tersebut.

### 3.2.6 Wawancara

Wawancara ini dilakukan kepada 1 informan yaitu pustakawan penanggung jawab layanan *booking book online service*.

### 3.2.7 Analisis Data

Pada tahapan analisis data, peneliti menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil studi literatur, wawancara dengan pustakawan serta pengguna layanan *booking book online service*, penyebaran survei kuesioner, dan observasi menggunakan teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data. Kemudian teknik analisis data untuk tahap kuesioner menggunakan rumus mean untuk mendapat rata-rata pada setiap butir pertanyaan yang telah diujikan.

### 3.2.8 Hasil

Pada tahapan ini, peneliti menuliskan hasil dari penelitian setelah pengolahan data dan analisis data. Pada tahap ini peneliti juga akan membahas hasil dari temuan yang didapat.

### 3.2.9 Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir ini merupakan tahap menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Pada tahap ini peneliti dapat memberikan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi atau rujukan oleh pihak Perpustakaan Politeknik Negeri Malang dalam mengembangkan layanan *booking book online service* (BBOS).

### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 9, Jatimulyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65141.

Berikut ini merupakan tabel rancangan waktu penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:

Tabel 3.1: Waktu Penelitian

Deskripsi	2022				2023									
	Bulan ke-				Bulan ke-									
	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Studi Literatur														
Observasi														
Penyusunan, Kuisisioner dan Guide Interview														
Uji Instrumen														
Penyebaran Kuesioner														
Wawancara														
Pengolahan dan Analisis Data														
Hasil														
Kesimpulan dan Saran														

Tabel di atas menjelaskan mengenai tahapan penelitian yang dimulai dari tahap observasi lapangan dengan cara berkunjung langsung ke Perpustakaan Politeknik Negeri Malang untuk melakukan wawancara, penyebaran kuesioner, sampai tahap pengambilan kesimpulan dari pelaksanaan penelitian tersebut.

### 3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dan objek penelitian merupakan atribut atau nilai dari objek, orang, ataupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu sehingga dapat dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Subjek dan objek penelitian sendiri yaitu menjelaskan

mengenai apa dan ataupun siapa yang menjadi inti pokok penelitian sehingga dapat dipelajari lebih lanjut (Sugiyono, 2018).

a. Subjek Penelitian

Subjek yang terlibat pada kegiatan penelitian ini yaitu pustakawan serta mahasiswa perpustakaan Polinema yang telah menggunakan layanan *booking book online service*.

b. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu mengenai evaluasi penggunaan layanan *booking book online service* pada perpustakaan Politeknik Negeri Malang menggunakan model evaluasi sistem analisis.

### 3.5 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2018) sumber data penelitian dibedakan menjadi dua macam yaitu sumber data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari responden. Karena penelitian ini merupakan penelitian *mix method*, maka peneliti mendapatkan data tersebut melalui kuesioner yang disebar oleh peneliti kepada mahasiswa yang telah menggunakan layanan *booking book online service*. Serta wawancara secara langsung kepada pustakawan layanan perpustakaan Polinema selaku penanggung jawab layanan *booking book online service*.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti yang dilakukan melalui perantara orang lain atau dokumen. Data sekunder ini nantinya akan dijadikan sebagai tambahan untuk melengkapi informasi data primer yakni dari literatur, artikel, buku, internet, tugas akhir mahasiswa dan berbagai sumber lain yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### 3.6 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Adapun jumlah populasi tersebut adalah 172 mahasiswa.

#### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Random Sampling. Menurut Sugiyono (2018) Random sampling dikatakan simple (sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini.

Berikut rumus pengambilan sampel menurut Slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah Populasi

e = *margin of error* (tingkat kesalahan yang diperlukan)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \frac{172}{1 + 172(0,1)^2} \\ n &= \frac{172}{1 + 172(0,01)} \\ &= \frac{172}{2,72} \\ &= 63,23 \end{aligned}$$



### c. Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* menurut Sugiyono (2016) adalah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Pada penelitian ini kriteria yang dibutuhkan adalah pengguna *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang

### 3.7 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang dimana. Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu melakukan pengukuran untuk mengumpulkan data agar penelitian yang dilakukan menjadi sistematis. Adapun instrumen penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi, kuesioner, dan wawancara. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengamati penggunaan *booking book online service*. Kuesioner digunakan untuk mengetahui respon pengguna terhadap layanan *booking book online service*. Wawancara digunakan untuk mengetahui tanggapan dari pustakawan tentang evaluasi penggunaan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

Peneliti menggunakan kuesioner dan wawancara dari model evaluasi sistem analisis yang meliputi (*Input, Proses, Output, Outcome, Impact*) dengan adanya 5 indikator tersebut agar dapat memperoleh nilai evaluasi penggunaan layanan *booking book online service* di perpustakaan polinema. Berikut adalah pedoman kuisioner atau pernyataan-pernyataan yang akan diberikan kepada pengguna layanan *booking book online service* perpustakaan Politeknik Negeri Malang:

Berikut adalah gambaran kuesioner (pernyataan-pernyataan) yang akan diberikan kepada responden:

Tabel 3.2: Pedoman Kuesioner Pengguna

Aspek	Indikator	Pernyataan
<i>Input</i>	Pengetahuan tentang layanan <i>Booking Book Online Service</i>	Saya dapat mengetahui dengan mudah adanya layanan <i>booking book online service</i> .
		Saya dapat memahami dengan cepat cara penggunaan layanan <i>booking book online service</i> .

Aspek	Indikator	Pernyataan
Proses	Promosi layanan <i>Booking Book Online Service</i> ke pengguna	Media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan <i>booking book online service</i> secara menarik.
		Promosi menggunakan pamflet yang disebar di setiap jurusan membuat saya mengetahui tentang layanan <i>booking book online service</i> .
	Kegiatan layanan <i>Booking Book Online Service</i>	Informasi ketersediaan koleksi pada web <i>booking book service</i> sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang
		Penggunaan layanan <i>booking book online service</i> termasuk sederhana dan mudah.
Output	Survei kepuasan pengguna	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan <i>booking book online service</i> .
		Saya merasa puas terhadap kecepatan waktu pelayanan <i>booking book online service</i> .
Outcome	Penilaian layanan bagi <i>Booking Book Online Service</i> pengguna	Adanya layanan <i>booking book online service</i> memudahkan pengguna dalam pencarian referensi.
		Layanan <i>booking book online service</i> membantu kecepatan dan ketetapan pencarian sumber informasi.
Impact	Pengaruh layanan <i>Booking Book Online Service</i>	Layanan <i>booking book online service</i> perlu dipertahankan dalam jangka panjang.
		Saya merasa layanan <i>booking book online service</i> memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi.
	Peningkatan layanan <i>Booking Book Online Service</i>	Perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan <i>booking book online service</i> .

Responden akan diberikan kuesioner berdasarkan tabel di atas yang mana menggunakan model evaluasi sistem analisis. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pengguna *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

### 3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2018) adalah teknik yang dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif utamanya terdiri atas observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Dari pengertian di atas dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, menggunakan cara sebagai berikut:

#### 3.8.1 Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui ataupun menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya yaitu wawancara dan kuesioner. Teknik wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi langsung dengan orang, sedangkan observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga pada objek-objek alam yang lain.

#### 3.8.2 Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab Sugiyono (2017). Kuesioner dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, ataupun internet. Pada penelitian ini kuesioner disebarakan kepada sejumlah sampel yaitu pengguna layanan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan penilaian skala likert yang berisi 5 (lima) skala pengukuran, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan tidak setuju seperti yang digambarkan pada tabel 3.4

Tabel 3.4 : *Skala Likert*

Skala Ukur	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangan Setuju (SS)	5

Selanjutnya adalah bentuk dari kuesioner yang akan diberikan kepada responden yang memenuhi syarat. Berikut adalah tampilan dari kuesioner menggunakan *skala likert*:

Tabel 3.5 : Contoh *Survey* Kuisisioner

No.	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya dapat mengetahui dengan mudah adanya layanan <i>booking book online service</i>					
2.	Saya dapat memahami dengan cepat cara penggunaan layanan <i>booking book online service</i> .					
3.	Media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan <i>booking book online service</i> secara menarik.					
4.	Promosi menggunakan pamflet yang disebarakan di setiap jurusan membuat saya mengetahui tentang layanan <i>booking book online service</i> .					
5.	Informasi ketersediaan koleksi di web layanan <i>booking book online service</i> sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang.					
6.	Penggunaan layanan <i>booking book online service</i> termasuk sederhana dan mudah.					
7.	Saya merasa puas setelah menggunakan layanan <i>booking book online service</i> .					
8.	Saya merasa puas terhadap kecepatan waktu pelayanan <i>booking book online service</i> .					
9.	Adanya layanan <i>booking book online service</i> memudahkan pengguna dalam pencarian referensi.					
10.	Layanan <i>booking book online service</i> membantu kecepatan dan ketepatan pencarian sumber informasi.					
11.	Layanan <i>booking book online service</i> perlu dipertahankan dalam jangka panjang.					
12.	Saya merasa layanan <i>booking book online service</i> memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi.					
13.	Perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan <i>booking book online service</i> .					

### 3.8.3 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data agar dapat menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ini

mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2016). Wawancara ini bertujuan agar dapat mengetahui bagaimana penggunaan layanan *booking book online service* di perpustakaan Polinema dan juga digunakan untuk mengevaluasi layanan *booking book online service* ini. Subjek yang diwawancarai oleh peneliti yaitu pustakawan bagian layanan yang bertanggung jawab atas *booking book online service* di perpustakaan Polinema. Pada penelitian kuantitatif, wawancara dapat dilakukan dengan cara wawancara sebagai upaya dalam mengumpulkan data, catatan data lapangan yang diperoleh. Yang kedua, teknik yang digunakan untuk menunjang dalam pengumpulan data yang didapat dari analisis data dan studi literatur.

### 3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) uji validitas adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner. Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 63 mahasiswa pengguna *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

Untuk mengetahui suatu kuesioner itu valid atau tidak, terdapat dua cara untuk mengetahui kevalidan suatu kuesioner yaitu:

- 1) Membandingkan r-hitung dengan r-tabel
  - a) Jika nilai r-hitung > r-tabel = valid
  - b) Jika nilai r-hitung < r-tabel = tidak valid

Adapun cara menentukan r-tabel dengan taraf signifikansi 5% ialah menggunakan rumus sebagai berikut.

$$df=N-2 \quad (3.2)$$

Keterangan:

df = degree of freedom

N = jumlah data

- 2) Melihat nilai signifikansi (sig.)
  - a) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  = valid
  - b) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  = tidak valid
- b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten ataupun jawaban tersebut tidak boleh acak. Kuesioner bisa dikatakan reliabel jika nilai Cronbach alpha ( $\alpha$ )  $> 0,60$ .

Kedua tahapan ini harus dilakukan dan dipenuhi oleh data yang telah diperoleh. Nilai validitas dan reliabilitas. Jika keduanya tidak valid dan reliabel, maka diharuskan untuk menyusun item pertanyaan kuesioner hingga data menjadi valid dan reliabel.

### 3.10 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, serta yang lainnya (Sugiyono, 2018:). Penelitian ini dilakukan menggunakan analisis deskriptif yang dihitung menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*.

#### a. Tabel Penilaian

Sebelum mencari nilai rata-rata data secara keseluruhan, maka dari itu dapat diawali dengan menentukan nilai rentan skala pada tabel penilaian. Tabel penilaian ini berguna untuk mengetahui nilai analisis data tersebut termasuk ke dalam kategori tinggi atau rendah. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk mengetahui skala penilaian dan perhitungannya:

$$\begin{aligned}
 RS &= m - n / b \\
 &= 5 - 1 / 5 \\
 &= 4 / 5 \\
 &= 0,8
 \end{aligned}
 \tag{3.4}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Skor Tertinggi

n = Skor Terendah

b = Skala Penilaian

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka rentang skala di penilaian ini adalah 0,8. Sehingga tabel penilaiannya adalah seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.6 : Tabel penilaian

No.	Skor	Kategori
1.	1,00 – 1,80	Sangat Rendah
2.	1,81 – 2,61	Rendah
3.	2,62 – 3,42	Cukup
4.	3,43 – 4,23	Tinggi
5.	4,24 – 5	Sangat Tinggi

b. Mean

Selanjutnya untuk analisis data adalah dengan menggunakan rumus mean untuk mendapatkan nilai rata-rata pada setiap butir pernyataan. Berikut rumus dari *mean* (Sugiyono, 2012).

$$\text{Mean } x = \sum x / N
 \tag{3.5}$$

Keterangan:

X = Rata-rata hitung (mean)

$\sum x$  = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah responden

#### Contoh Perhitungan :

Berikut ini merupakan contoh penghitungan analisis data dari salah satu pernyataan dari kuesioner dengan sampel sebanyak 63 mahasiswa:

1. Contoh Pernyataan: saya mengetahui tentang layanan *booking book online service*.

## 2. Hasil jawaban:

STS (Sangat tidak setuju)	= 10
TS (Tidak Setuju)	= 8
N (Netral)	= 12
S (Setuju)	= 18
SS (Sangat Setuju)	= 15

## 3. Hasil perhitungan jawaban responden:

- Responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS) =  $10 \times 1 = 10$
- Responden yang menjawab tidak setuju (TS) =  $8 \times 2 = 16$
- Responden yang menjawab netral (N) =  $12 \times 3 = 36$
- Responden yang menjawab setuju (S) =  $18 \times 4 = 72$
- Responden yang menjawab sangat setuju (SS) =  $15 \times 5 = 75$

$$\text{Total skor} = 10 + 16 + 36 + 72 + 75 = 209$$

## 4. Rumus Mean

$$\text{Mean } x = \frac{\sum x}{N}$$

$$\text{Mean } x = \frac{209}{63}$$

$$\text{Mean } x = 3,31$$

Hasil penghitungan menggunakan rumus mean, diketahui hasilnya adalah 3,31 maka dapat disimpulkan bahwa besar atau tingkat pengguna mengetahui layanan *booking book service* termasuk ke dalam kategori CUKUP.

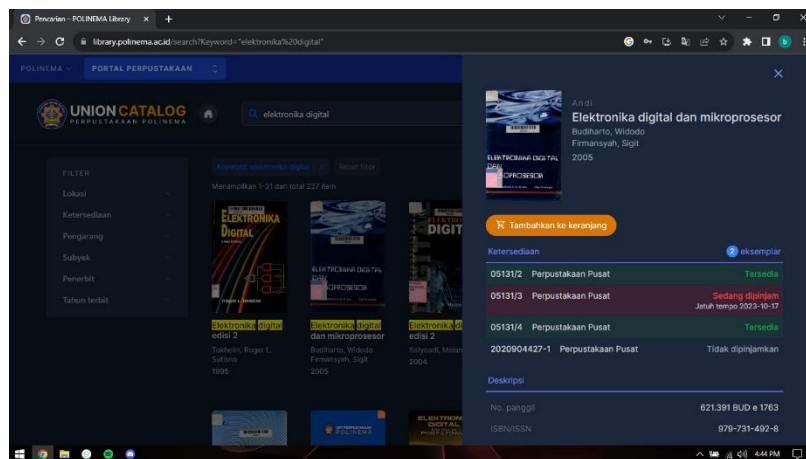


## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai hasil dari penelitian tentang evaluasi layanan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang menggunakan model evaluasi sistem analisis. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 63 responden dengan kriteria mahasiswa tersebut yaitu pengguna layanan *booking book online service* perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

#### 4.1.1 Layanan Booking Book Online Service (BBOS)



**Gambar 4.1 Layanan Booking Book Online**  
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2023)

Layanan *booking book online service* merupakan salah satu inovasi yang diciptakan oleh perpustakaan Politeknik Negeri Malang pada saat masa pandemi *covid-19*, layanan *booking book online service launching* pada februari 2021. Layanan *booking book online service* adalah layanan dimana para pengguna khususnya civitas akademika Politeknik Negeri Malang dapat melakukan peminjaman koleksi buku tanpa harus pemustaka masuk dan mengakses secara langsung koleksi di perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Pengguna dimudahkan dengan memesan via *Handphone* mengenai koleksi buku yang diinginkan setelah melakukan penelusuran melalui katalog *online* perpustakaan Politeknik Negeri Malang.

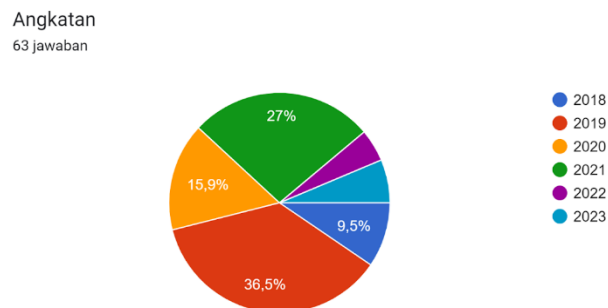
#### 4.1.2 Karakteristik Responden

Responden yang telah mengisi kuesioner berjumlah 63 orang dengan data sebagai berikut:



**Gambar 4.2 Rincian Pengguna Layanan *Booking Book Online service***

Pada gambar 4.2 di atas dapat diketahui bahwa jumlah pengguna layanan *booking book online service* yang mengisi kuesioner yaitu 100% mahasiswa Politeknik Negeri Malang yang menggunakan layanan *booking book online service*.



**Gambar 4.3 Rincian Angkatan Responden**

Berdasarkan gambar 4.3, jumlah responden yang berasal dari angkatan 2018 yaitu 9,5%, angkatan 2019 36,5%, angkatan 2020 15,9%, angkatan 2021 27%, 2022 4,8%, angkatan 2023 6,3%. Jadi mahasiswa yang berasal dari angkatan 2019 mengisi jumlah kuesioner paling banyak yaitu 23 mahasiswa, kemudian dilanjutkan angkatan 2021 dengan jumlah 17 mahasiswa, angkatan 2020 dengan jumlah 10 mahasiswa, angkatan 2018 dengan jumlah 6 mahasiswa, angkatan 2022 berjumlah 3 mahasiswa dan 2023 berjumlah 4 mahasiswa.

### 4.1.3 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur kecermatan atau valid tidaknya dari suatu alat ukur atau instrumen penelitian (Darma, 2021). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS untuk mencari nilai r-hitung dari setiap butir pernyataan dengan jumlah responden yaitu 30. Menurut Singarimbun dan Effendi (2012) jumlah responden pengujian minimal 30 responden agar distribusi nilai akan mendekati kurva normal. Pada uji validitas penelitian ini menggunakan signifikansi sebesar 5%, adapun cara menentukan rtabel dengan taraf signifikan 5% ialah menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Df &= N-2 \\ &= 30-2 \\ &= 28 \end{aligned}$$

Nilai rtabel pada kolom 28 dengan signifikansi 5% yaitu sebesar 0,361.

Adapun hasil uji validitas penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas**

Aspek	Indikator	Pernyataan	Korelasi		Keterangan
			r-hitung	r-tabel	
<i>Input</i>	Pengetahuan tentang layanan <i>Booking Book Online Service</i>	P1	0,892	0,361	Valid
		P2	0,894	0,361	Valid
<i>Proses</i>	Promosi layanan <i>Booking Book Online Service</i> ke pengguna	P3	0,787	0,361	Valid
		P4	0,512	0,361	Valid
	Kegiatan layanan <i>Booking Book Online Service</i>	P5	0,669	0,361	Valid
		P6	0,801	0,361	Valid
<i>Output</i>		P7	0,644	0,361	Valid

Aspek	Indikator	Pernyataan	Korelasi		Keterangan
			r-hitung	r-tabel	
	Survei Kepuasan Pengguna	P8	0,876	0,361	Valid
<i>Outcome</i>	Penilaian layanan <i>Booking Book Online Service</i> bagi pengguna	P9	0,841	0,361	Valid
		P10	0,679	0,361	Valid
<i>Impact</i>	Pengaruh layanan <i>Booking Book Online Service</i>	P11	0,725	0,361	Valid
		P12	0,677	0,361	Valid
	Peningkatan layanan <i>Booking Book Online Service</i>	P13	0,737	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa semua butir pernyataan kuesioner pada setiap aspek dan indikator mendapatkan kriteria valid, hal ini dikarenakan r-hitung lebih besar daripada r-tabel serta sesuai dengan yang dijelaskan oleh (Darma,2021) bahwa kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel.

#### 4.1.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dapat dipercaya dan bersifat tangguh untuk digunakan dalam mengumpulkan data (Darma, 2021). Pada penelitian ini peneliti melakukan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha, yang mana alat ukur dalam kuesioner dikatakan reliabel jika koefisien Cronbach Alpha  $> 0,60$ . Sebaliknya jika koefisien Cronbach Alpha  $< 0,60$  maka dinyatakan tidak reliabel (Ghazali, 2018). Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS dengan menggunakan 30 responden. Hasil dari pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Nilai Hitung Cronbach Alpha	<i>N of Items</i>	Batas Cronbach Alpha	Kriteria
0,803	13	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada seluruh item dari 13 pernyataan dalam kuesioner penelitian ini sebesar 0,803. Dapat disimpulkan bahwa  $0,803 > 0,60$  sehingga seluruh item pernyataan yang ada pada kuesioner penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### 4.1.5 Hasil Evaluasi Menggunakan Model Evaluasi Sistem Analisis

Pada bab ini, akan memaparkan hasil evaluasi terkait layanan *booking book online service* di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang menggunakan model evaluasi sistem analisis yang meliputi *input, proses, output, outcome, impact*. Serta menyajikan hasil dari pengisian kuesioner oleh responden. Setelah itu, dilanjutkan dengan analisis data menggunakan rumus mean.

##### a. Mean

Penulis mengolah data setelah kuesioner mencapai target jumlah pengisian. Pertama penulis melakukan pengolahan data menggunakan mean untuk dapat mencari nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan. Berikut adalah hasil yang dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Pengolahan data Kuesioner Dengan Mean

Aspek	Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total Nilai	Mean	Kriteria
			STS	TS	N	S	SS			
<i>Input</i>	Pengetahuan tentang layanan <i>booking book online service</i>	P1	2	8	6	25	22	246	3,90	Tinggi
		P2	1	7	1	32	22	256	4,06	Tinggi

Aspek	Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban					Total Nilai	Mean	Kriteria
			STS	TS	N	S	SS			
<i>Proses</i>	Promosi layanan <i>booking book online service</i> ke pengguna	P3	8	6	1	27	21	236	3,74	Tinggi
		P4	3	5	4	24	27	256	4,06	Tinggi
	Kegiatan layanan <i>booking book online service</i>	P5	7	6	5	24	21	235	3,73	Tinggi
		P6	2	9	3	31	18	252	4	Tinggi
<i>Output</i>	Survei kepuasan pengguna	P7	2	5	6	22	28	258	4,09	Tinggi
		P8	5	3	2	28	25	254	4,03	Tinggi
<i>Outcome</i>	Penilaian layanan bagi pengguna <i>booking book online service</i>	P9	3	5	1	25	29	261	4,14	Tinggi
		P10	6	3	0	30	24	252	4	Tinggi
<i>Impact</i>	Pengaruh layanan <i>booking book online service</i>	P11	4	3	0	26	30	264	4,19	Tinggi
		P12	3	11	1	28	20	240	3,81	Tinggi
	Peningkatan layanan <i>booking book online service</i>	P13	7	5	2	24	25	244	3,87	Tinggi

b. Analisa Data Hasil Evaluasi Model Sistem Analisis

Pada penelitian ini terdapat 5 (lima) bagian pada kuesioner yang dipisah berdasarkan masing-masing aspek pada penelitian ini, yaitu *input*, *proses*, *output*, *outcome*, *impact*. Data hasil dari pengisian kuesioner setelah itu akan

dianalisis menggunakan rumus mean untuk kuesioner dari model evaluasi sistem analisis yang dijelaskan dengan diagram.

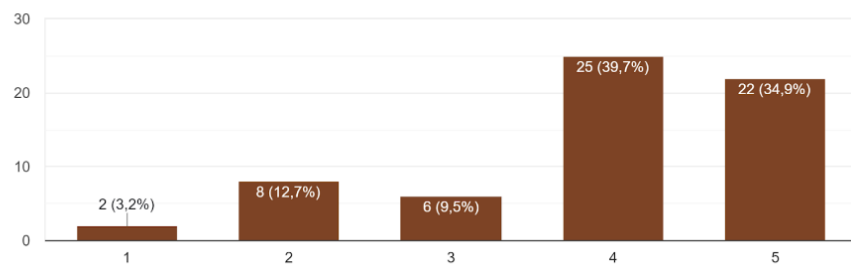
### 1) Aspek *Input*

Pada aspek input atau masukan akan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan *booking book online service* yang terdiri dari 2 pernyataan yang berkaitan dengan pengetahuan tentang layanan *booking book online service*. Berikut hasil dari analisis jawaban kuesioner dari setiap indikator:

#### a) Indikator Pengetahuan tentang layanan *booking book online service*

Berikut ini merupakan hasil dari analisis kuesioner pernyataan 1 (pertama) yang dijelaskan pada gambar 4.5.

1. Saya dapat mengetahui dengan mudah adanya layanan booking book online service  
63 jawaban

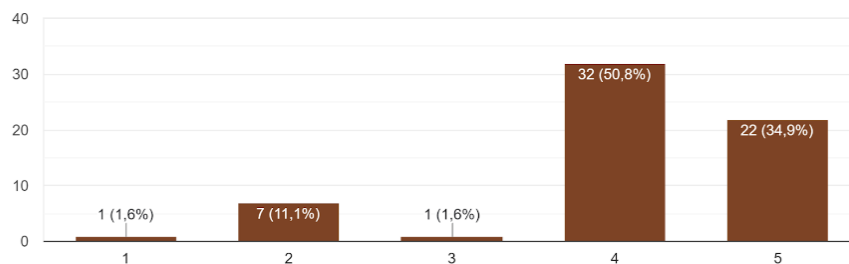


**Gambar 4.5: saya dapat mengetahui dengan mudah layanan *booking book online service***

Berdasarkan gambar 4.5 menunjukkan bahwa sebanyak 2 responden (3,2%) yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan saya dapat mengetahui dengan mudah layanan *booking book online service*, 8 responden (12,7%) menyatakan tidak setuju, 6 responden (9,5%) menyatakan netral, 25 responden (39,7%) menyatakan setuju, serta 22 responden (34,9%) menyatakan sangat setuju pada pernyataan pertama. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata 3,90, maka pernyataan saya dapat mengetahui dengan mudah layanan *booking book online service* termasuk kedalam kriteria tinggi.

Berikut ini merupakan hasil dari analisis kuesioner pernyataan kedua yang dijelaskan pada gambar 4.6.

2. Saya dapat memahami dengan cepat cara penggunaan layanan booking book online service  
63 jawaban



**Gambar 4.6: saya dapat memahami dengan cepat cara penggunaan layanan booking book online service**

Pada gambar 4.6 menunjukkan bahwa 1 responden (1,6%) menyatakan sangat tidak setuju, 7 responden (11,1%) menyatakan tidak setuju, 1 responden (1,6%) menyatakan netral, 32 responden (50,8%) menyatakan setuju, serta 22 responden (34,9%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang didapatkan nilai rata-rata dari pernyataan dua yaitu saya dapat memahami cara cepat penggunaan layanan *booking book online service* yaitu 4,06 maka pernyataan kedua termasuk kedalam kriteria tinggi.

## 2) Aspek Proses

Pada aspek proses akan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan *booking book online service* yang terdiri dari 2 indikator serta 4 pernyataan yang berkaitan dengan promosi dan kegiatan layanan *booking book online service*. Berikut hasil dari analisis jawaban kuesioner dari setiap indikator:

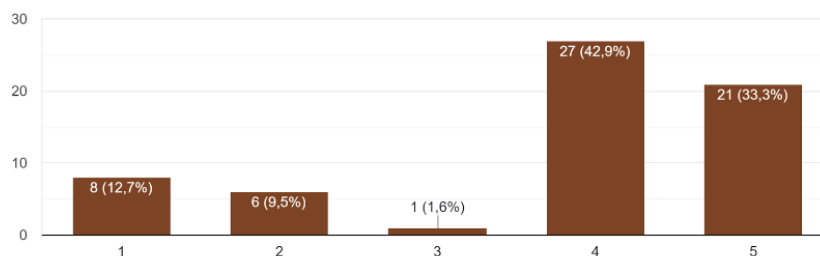
### a) Indikator promosi layanan *booking book online service* ke pengguna

Berikut adalah hasil dari analisis kuesioner aspek proses dan indikator promosi layanan *booking book online service* ke pengguna pada pernyataan ke 3 (tiga) yang dijelaskan pada gambar 4.7.



3. Media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan booking book online service secara menarik

63 jawaban



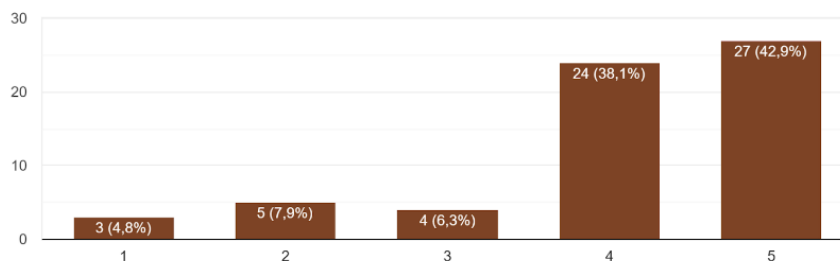
**Gambar 4.7:** media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan *booking book online service* secara menarik

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa sebanyak 8 responden (12,7%) menyatakan sangat tidak setuju, 6 (9,5%) responden menyatakan tidak setuju, 1 responden (1,6%) menyatakan netral, 27 responden (42,9%) menyatakan setuju, serta 21 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pada pernyataan media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan *booking book online service* secara menarik sebesar 3,74, maka pernyataan ke 3 (tiga) termasuk ke dalam kriteria tinggi.

Selanjutnya pada pernyataan ke 4 (empat) yang dijelaskan pada gambar 4.8.

4. Promosi menggunakan pamflet yang disebar di setiap jurusan membuat saya mengetahui tentang layanan booking book online service

63 jawaban



**Gambar 4.8:** promosi menggunakan pamflet disebar di setiap jurusan membuat saya mengetahui tentang layanan *booking book online service*

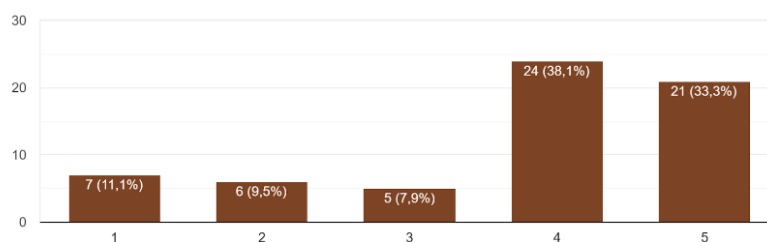
Dapat dilihat pada gambar 4.8 yang menunjukkan bahwa sebanyak 3 responden (4,8%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (7,9%) menyatakan tidak setuju, 4 responden (6,3%) menyatakan netral, 24 responden (38,1%) menyatakan setuju, serta 27 responden (42,9%) menyatakan sangat setuju.

(7,9%) menyatakan tidak setuju, 4 responden (6,3%) menyatakan netral, 24 responden (38,1%) menyatakan setuju, serta 27 responden (42,9%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pernyataan promosi menggunakan pamflet disebarikan di setiap jurusan membuat saya mengetahui tentang layanan *booking book online service* yaitu 4,06, maka pernyataan ke 4 (empat) termasuk dalam kriteria tinggi.

b) Indikator kegiatan layanan *booking book online service*

Berikut hasil analisis kuesioner indikator kegiatan layanan *booking book online service* pernyataan ke 5 (lima) dijelaskan pada gambar 4.9.

5. Informasi ketersediaan koleksi pada web booking book online service sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang  
63 jawaban

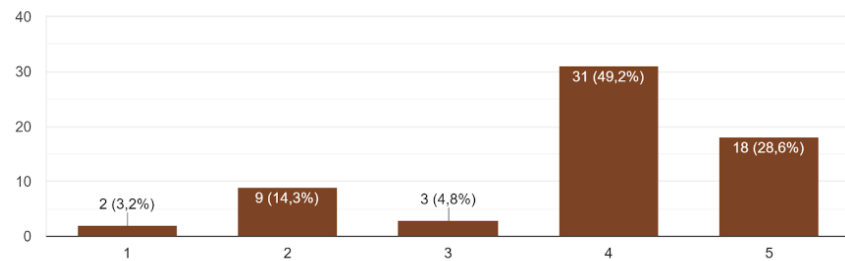


**Gambar 4.9 informasi ketersediaan koleksi pada web booking book online service sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang**

Berdasarkan gambar 4.9 menunjukkan bahwa sebanyak 7 responden (11,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 6 responden (9,5%) menyatakan tidak setuju, 6 responden (7,9%) menyatakan netral, 24 responden (38,1%) menyatakan setuju, serta 21 responden (33,3%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pernyataan informasi ketersediaan koleksi pada web booking book online service sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang, sebesar 3,73. Maka dapat dikatakan pernyataan ke 5 (lima) termasuk kedalam kriteria tinggi.

Berikutnya pada pernyataan ke 6 (enam) dari indikator kegiatan layanan *booking book online service* yang dijelaskan di gambar 4.10.

6. Penggunaan layanan booking book online service termasuk sederhana dan mudah  
63 jawaban



**Gambar 4.10: penggunaan layanan *booking book online service* termasuk sederhana dan mudah**

Berdasarkan gambar 4.10 menunjukkan bahwa sebanyak 2 responden (3,2%) menyatakan sangat tidak setuju, 9 responden (14,3%) menyatakan tidak setuju, 3 responden (4,8%) menyatakan netral, 31 responden (49,2%) menyatakan setuju, serta 18 responden (28,6%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pernyataan penggunaan layanan *booking book online service* termasuk sederhana dan mudah, sebesar 4. Maka dapat dikatakan pernyataan ke 6 (enam) termasuk kedalam kriteria tinggi.

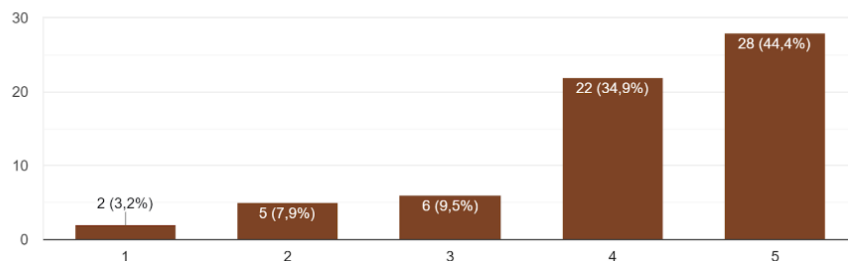
### 3) Aspek Output

Pada aspek output atau keluaran akan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan *booking book online service* yang terdiri dari 1 indikator serta 2 pernyataan yang berkaitan dengan survei kepuasan pengguna. Berikut hasil dari analisis jawaban kuesioner dari setiap indikator:

#### a) Indikator survei kepuasan pengguna

Berikut hasil analisis kuesioner dari indikator kepuasan pengguna pernyataan ke 7 (tujuh) dijelaskan pada gambar 4.11.

7. Saya merasa puas setelah menggunakan layanan booking book online service  
63 jawaban

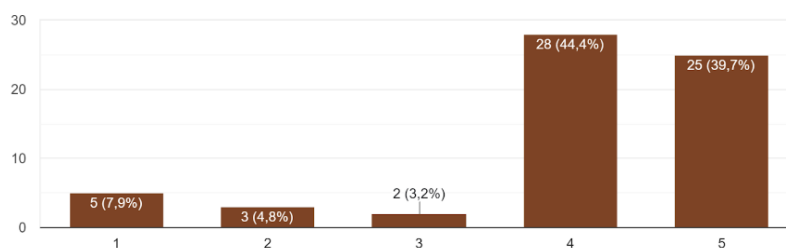


**Gambar 4.11:** saya merasa puas setelah menggunakan layanan *booking book online service*

Berdasarkan gambar 4.11 menunjukkan bahwa sebanyak 2 responden (3,2%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (7,9%) menyatakan tidak setuju, 6 responden (9,5%) menyatakan netral, 22 responden (34,9%) menyatakan setuju, serta 28 responden (44,4%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pernyataan saya merasa puas setelah menggunakan layanan *booking book online service*, sebesar 4,09. Maka dapat dikatakan pernyataan ke 7 (tujuh) termasuk kedalam kriteria tinggi.

Selanjutnya pernyataan ke 8 (delapan) dari indikator survei kepuasan pengguna yang dijelaskan pada gambar 4.12.

8. Saya merasa puas terhadap kecepatan waktu pelayanan booking book online service  
63 jawaban



**Gambar 4.12:** saya merasa puas terhadap kecepatan waktu pelayanan *booking book online service*

Berdasarkan gambar 4.12 menunjukkan bahwa sebanyak 5 responden (7,9%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (4,8%) menyatakan tidak setuju, 2 responden (3,2%) menyatakan netral, 28 responden (44,4%) menyatakan setuju, serta 25 responden (39,7%)

menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pernyataan saya merasa puas terhadap kecepatan waktu pelayanan *booking book online service*, sebesar 4,03. Maka dapat dikatakan pernyataan ke 8 (delapan) termasuk kedalam kriteria tinggi.

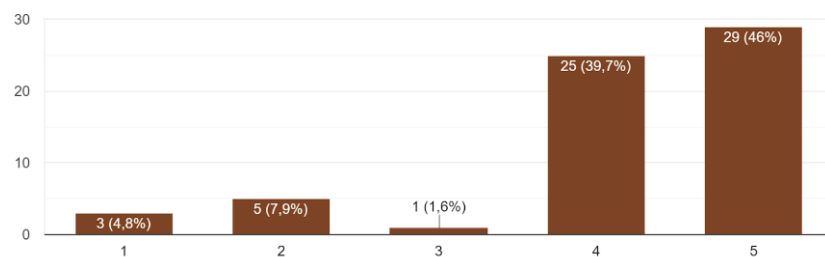
#### 4) Aspek Outcome

Pada aspek outcome atau akibat akan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan *booking book online service* yang terdiri dari 1 indikator serta 2 pernyataan yang berkaitan dengan penilain layanan *booking book online service*. Berikut hasil dari analisis jawaban kuesioner dari setiap indikator:

##### a) Indikator penilaian bagi pengguna layanan *booking book online service*

Berikut hasil analisis kuesioner dari indikator penilaian bagi pengguna layanan *booking book online service* pernyataan ke 9 (sembilan) dijelaskan pada gambar 4.13.

9. Adanya layanan *booking book online service* memudahkan pengguna dalam pencarian referensi  
63 jawaban



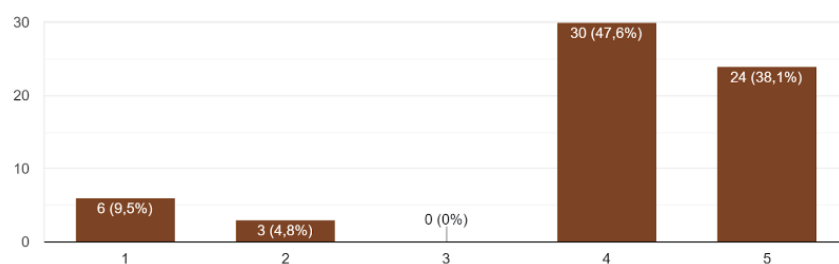
**Gambar 4.13: adanya layanan *booking book online service* memudahkan pengguna dalam pencarian referensi**

Berdasarkan gambar 4.13 menunjukkan bahwa sebanyak 3 responden (4,8%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (7,9%) menyatakan tidak setuju, 1 responden (1,6%) menyatakan netral, 25 responden (39,7%) menyatakan setuju, serta 29 responden (46%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pernyataan adanya layanan *booking book online service* memudahkan pengguna dalam pencarian

referensi, sebesar 4,14. Maka dapat dikatakan pernyataan ke 9 (sembilan) termasuk kedalam kriteria tinggi.

Selanjutnya pernyataan ke 10 (sepuluh) dari indikator penilaian bagi pengguna layanan *booking book online service*, akan dijelaskan pada gambar 4.14 di bawah ini.

10. Layanan booking book online service membantu kecepatan dan ketepatan pencarian sumber informasi  
63 jawaban



**Gambar 4.14:** layanan *booking book online service* membantu kecepatan dan ketepatan pencarian sumber informasi

Berdasarkan gambar 4.14 menunjukkan bahwa sebanyak 6 responden (9,5%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (4,8%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan netral, 30 responden (47,6%) menyatakan setuju, serta 24 responden (38,1%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pernyataan layanan *booking book online service* membantu kecepatan dan ketepatan pencarian sumber informasi, sebesar 4. Maka dapat dikatakan pernyataan ke 10 (sepuluh) termasuk kedalam kriteria tinggi.

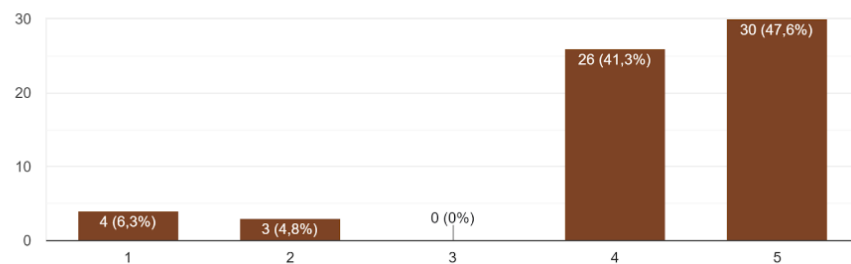
##### 5) Aspek Impact

Pada aspek outcome atau akibat akan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan *booking book online service* yang terdiri dari 2 indikator serta 3 pernyataan yang berkaitan dengan pengaruh serta peningkatan layanan *booking book online service*. Berikut hasil dari analisis jawaban kuesioner dari setiap indikator:

a) Indikator pengaruh layanan *booking book online service*

Berikut hasil analisis kuesioner dari indikator pengaruh layanan *booking book online service* pernyataan ke 11 (sebelas) dijelaskan pada gambar 4.15.

11. Layanan booking book online service perlu dipertahankan dalam jangka panjang  
63 jawaban

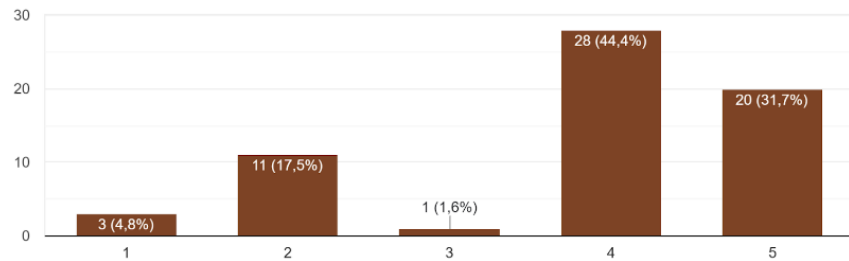


**Gambar 4.15: layanan *booking book online service* perlu dipertahankan dalam jangka panjang**

Berdasarkan gambar 4.15 menunjukkan bahwa sebanyak 4 responden (6,3%) menyatakan sangat tidak setuju, 3 responden (4,8%) menyatakan tidak setuju, 0 responden (0%) menyatakan netral, 26 responden (41,3%) menyatakan setuju, serta 30 responden (47,6%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pernyataan layanan *booking book online service* membantu kecepatan dan ketepatan pencarian sumber informasi, sebesar 4,19. Maka dapat dikatakan pernyataan ke 11 (sebelas) termasuk kedalam kriteria tinggi.

Selanjutnya pernyataan ke 12 (dua belas) dari indikator pengaruh layanan *booking book online service*, akan dijelaskan pada gambar 4.16 di bawah ini.

12. Saya merasa layanan *booking book online service* memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi  
63 jawaban



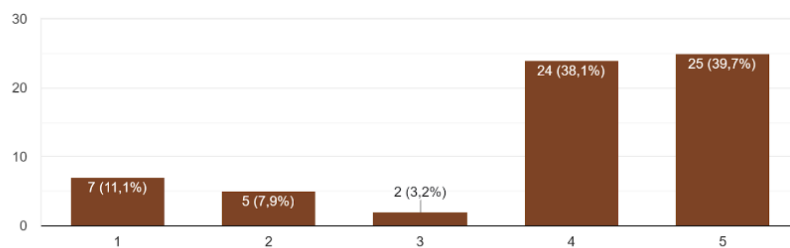
**Gambar 4.16: saya merasa layanan *booking book online service* memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi**

Berdasarkan gambar 4.16 menunjukkan bahwa sebanyak 3 responden (4,8%) menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden (17,5%) menyatakan tidak setuju, 1 responden (1,6%) menyatakan netral, 28 responden (44,4%) menyatakan setuju, serta 20 responden (31,7%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pernyataan saya merasa layanan *booking book online service* memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi, sebesar 3,81. Maka dapat dikatakan pernyataan ke 12 (dua belas) termasuk kedalam kriteria tinggi.

b) Indikator peningkatan layanan *booking book online service*

Berikut hasil analisis kuesioner dari indikator peningkatan layanan *booking book online service* pernyataan ke 13 (tiga belas) dijelaskan pada gambar 4.17.

13. Perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan *booking book online service*  
63 jawaban





**Gambar 4.17: Perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan *booking book online service***

Berdasarkan gambar 4.17 menunjukkan bahwa sebanyak 7 responden (11,1%) menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden (7,9%) menyatakan tidak setuju, 2 responden (3,2%) menyatakan netral, 24 responden (38,1%) menyatakan setuju, serta 25 responden (39,7%) menyatakan sangat setuju. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner didapatkan nilai rata-rata pernyataan perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan *booking book online service*, sebesar 3,87. Maka dapat dikatakan pernyataan ke 13 (tiga belas) termasuk kedalam kriteria tinggi.

## **4.2 Pembahasan**

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil evaluasi penggunaan layanan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang menggunakan model evaluasi sistem analisis yang meliputi 5 aspek *input, proses, output, outcome, impact*. Serta 7 indikator yaitu pengetahuan tentang layanan *booking book online service*, promosi layanan *booking book online service* ke pengguna, kegiatan layanan *booking book online service*, survei kepuasan pengguna, penilaian layanan *booking book online service* bagi pengguna, pengaruh layanan *booking book online service*, dan peningkatan layanan *booking book online service*.

### **4.2.1 Hasil Evaluasi Penggunaan Layanan Booking Book Online Service di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang Menggunakan Model Evaluasi Sistem Analisis**

Berdasarkan hasil dari evaluasi penggunaan layanan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang menggunakan model evaluasi sistem analisis mendapatkan nilai yang tinggi dengan nilai rata-rata pada setiap indikator dan aspek masuk ke dalam kategori tinggi. Nilai perolehan tersebut disebabkan oleh indikator-indikator yang berisikan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner telah disebar kepada pengguna

sehingga mendapatkan penilaian yang baik dari responden. Nilai yang didapatkan pada setiap pernyataan.

1. Aspek *Input*: Indikator pengetahuan tentang layanan *booking book online service*

Pada indikator pertama yaitu pengetahuan tentang layanan *booking book online service* masuk ke dalam kategori “TINGGI”. Pada pernyataan pertama mendapatkan nilai mean sebesar 3,90 dengan kategori tinggi. Artinya pengguna dapat mengetahui dengan mudah adanya layanan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Safrilia Hilda Rosyida:

*“Selama pengguna mengikuti media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang dan mahasiswa tersebut aktif, pasti dapat dengan mudah mengetahui layanan booking book online service” (Rosyida, wawancara, September, 06, 2023).*

Pernyataan tersebut mendukung bahwa layanan *booking book online service* dapat diketahui dengan mudah apabila pengguna secara aktif mengikuti sosial media Perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Kemudian pernyataan tersebut juga didukung penelitian yang menyatakan jika media sosial akan memudahkan seseorang menerima informasi (Dwistia *et al.*, 2022).

Pada pernyataan kedua mendapatkan nilai mean sebesar 4,06 dengan kategori tinggi. Artinya pengguna dapat memahami dengan cepat cara penggunaan layanan *booking book online service*.

Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Safrilian Hilda Rosyida:

*“Penggunaanya mudah hanya dengan akses halaman portal web perpustakaan yaitu <https://library.polinema.ac.id>, lalu pengguna melakukan pencarian koleksi pada katalog serta memilih buku yang diinginkan, selanjutnya menambahkan koleksi yang dipilih dalam keranjang setelah itu klik tombol check out dan kirim selesaikan booking, langkah terakhir menunggu konfirmasi petugas dan pengguna dapat menerima buku yang dipinjam” (Rosyida, wawancara, September, 06, 2023).*

Penjelasan tersebut mendukung bahwa penggunaan layanan *booking book online service* mudah untuk dipahami oleh pengguna. Hal ini

dipengaruhi adanya pemberian panduan yang jelas sehingga memudahkan pengguna dalam menggunakan layanan. Pernyataan tersebut didukung penelitian menyatakan jika pembuatan buku panduan perpustakaan oleh peneliti sangat bermanfaat dalam memahami setiap layanan di perpustakaan (Nuskhalisyah dan Marlina, 2018).

## 2. Aspek Proses: Indikator promosi layanan *booking book online service* ke pengguna

Pada indikator ke 2 (dua) yaitu promosi layanan *booking book online service* ke pengguna masuk ke dalam kategori “TINGGI”. Pada pernyataan pertama mendapatkan nilai mean sebesar 3,74 dengan kategori tinggi, hal tersebut berarti media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan *booking book online service* secara menarik. Penelitian terdahulu sejenis lainnya menyatakan bahwa promosi merupakan salah satu bentuk kegiatan library marketing (pemasaran perpustakaan) yang dapat menjadi kunci keberlangsungan perpustakaan, lalu dijelaskan pula bahwa media sosial bukan menjadi pesaing melainkan menjadi sarana yang menjembatani perpustakaan dengan pemustaka sebagai media promosi untuk menginformasikan kegiatan, layanan serta referensi yang dimiliki (Ifonilla Yeniati, 2019).

Pada pernyataan kedua mendapatkan nilai mean sebesar 4,06 dengan kategori tinggi. Artinya promosi menggunakan pamflet membuat para pengguna mengetahui tentang layanan *booking book online service*.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Safrilia Hilda Rosyida:

*“Perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan booking book online service melalui media cetak seperti banner, untuk non cetak mempromosikan melalui media sosial, serta mempromosikan melalui demo perpustakaan waktu ospek”*  
(Rosyida, wawancara, September, 06, 2023).

Pernyataan tersebut mendukung bahwa promosi yang dilakukan oleh perpustakaan Politeknik Negeri Malang dapat menarik pengguna untuk mengetahui adanya layanan *booking book online service*. Pernyataan ini

didukung pula dengan penelitian yang menyatakan jika penggunaan pamflet memiliki biaya yang terjangkau namun efektif dan mudah diketahui dan dicapai oleh khalayak umum serta berpengaruh guna meningkatkan pemakaian suatu jasa oleh perusahaan atau lembaga (Kurniawan dan Mulyana, 2014).

### 3. Aspek Proses: Indikator kegiatan layanan *booking book online service*

Selanjutnya pada indikator ketiga yaitu kegiatan layanan *booking book online service* masuk ke dalam kategori “TINGGI”. Pada pernyataan pertama mendapatkan nilai mean sebesar 3,73 dengan kategori tinggi, hal tersebut dapat diartikan bahwa informasi ketersediaan koleksi pada web *booking book online service* sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa sistem persediaan yang efektif dan efisien membuat proses menjadi lebih akurat, pencarian data lebih cepat, serta membantu dalam pengambilan keputusan (Setiyanto *et al.*, 2019).

Sedangkan pernyataan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4 dengan kategori tinggi, maka dari itu dapat diartikan bahwa penggunaan layanan *booking book online service* termasuk sederhana dan mudah. Hal ini sesuai dengan tahapan mengakses layanan *booking book online service* yang diungkapkan Safrilia Hilda Rosyida:

*“Kegiatan yang pertama yaitu pengguna membooking buka melalui sistem, lalu notifikasi akan muncul kepada petugas selanjutnya petugas mencari buku tersebut di rak jika tersedia petugas akan menghubungi pengguna melalui aplikasi whatsapp” (Rosyida, wawancara, September, 06, 2023).*

Pernyataan tersebut mendukung bahwa penggunaan layanan ini sederhana dan mudah. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang menyatakan jika penggunaan fitur akan efektif digunakan dengan alasan fiturnya yang sederhana, mudah digunakan dan memiliki fitur-fitur sesuai kebutuhan dari (Andayani, 2021).

### 4. Aspek *Output*: Indikator survei kepuasan pengguna

Indikator survei kepuasan pengguna masuk ke dalam kategori “TINGGI”. Pada pernyataan pertama indikator ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,09 dengan kategori tinggi, hal tersebut berarti pengguna merasa puas setelah menggunakan layanan *booking book online service*. Hal ini dapat dipahami jika para pengguna mendapatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga merasa puas. Pernyataan ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan jika tingkat kualitas sistem dapat pula mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut (Putri dan Indriyanti, 2021).

Selain itu, pada pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,03 dengan kategori tinggi. Artinya pengguna juga merasa puas terhadap kecepatan waktu pelayanan *booking book online service*.

Seperti yang diungkapkan oleh Safrilia Hilda Rosyida:

*“Kepuasan pengguna dapat dilihat melalui statistik, dan juga ada wawancara kepada beberapa pengguna dan mereka menyatakan puas dengan layanan booking book online service karena mereka tidak perlu datang langsung datang ke rak dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun” (Rosyida, wawancara, September, 06, 2023).*

Pada pernyataan tersebut mendukung bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan *booking book online service* karena layanan ini dapat memudahkan pengguna sehingga tidak perlu datang langsung ke perpustakaan untuk mencari buku serta layanan ini dapat diakses dimana saja serta kapan saja dan akan diproses waktu jam kerja. Adanya layanan *booking book online service* ini menunjukkan jika memang seharusnya ada sistem yang dapat memudahkan koleksi perpustakaan dimanapun dan kapanpun. Pernyataan ini didukung juga dengan penelitian yang menyatakan jika adanya sebuah sistem, penggunaan layanan perpustakaan memudahkan mengakses semua informasi perpustakaan, karena dapat diakses dimanapun, kapanpun tanpa terbatas dengan ruang dan waktu (Afrina dan Ibrahim, 2013).

5. Aspek *Outcome*: Indikator penilaian layanan *booking book online service* bagi pengguna

Pada indikator kelima ini masuk ke dalam kategori “TINGGI”. Pada pernyataan pertama indikator ini mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,14 dengan kategori tinggi. Artinya bahwa dengan adanya layanan *booking book online service* memudahkan pengguna dalam pencarian referensi. Pernyataan ini didukung oleh penelitian terdahulu yang mengatakan jika layanan berbasis sistem informasi dapat memudahkan pengguna dalam mencari informasi bahan pustaka tanpa harus datang ke perpustakaan dengan cara diakses melalui internet (Afrina dan Ibrahim, 2013). Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Safrilia Hilda Rosyida:

*“Sangat mempermudah pengguna dan pustakawan”* (Rosyida, wawancara, September, 06, 2023).

Pada pernyataan tersebut mendukung bahwa adanya layanan *booking book online service* mempermudah pengguna dan juga pustakawan. Selain itu, pada pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4 dengan kategori tinggi. Hal tersebut dapat diartikan bahwa layanan *booking book online service* dapat membantu kecepatan dan ketepatan pencarian sumber informasi. Ketika adanya layanan tersebut dapat memberikan keefektifan dan efisiensi kerja penggunanya. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang menyatakan jika semakin cepat sistem menyediakan kebutuhan pengguna maka kerja pengguna akan menjadi lebih efektif dan efisien (Sevtiyani dan Fatikasari, 2020).

#### 6. Aspek *Impact*: Indikator pengaruh layanan *booking book online service*

Pada indikator ini termasuk ke dalam kategori “TINGGI”. Pada pernyataan pertama indikator ini mendapatkan nilai rata-rata paling besar diantara pernyataan yang lainnya yaitu sebesar 4,19 dengan kategori tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa layanan *booking book online service* ini perlu untuk dipertahankan dalam jangka panjang. Berdasarkan penilaian tersebut, diketahui bahwa layanan ini perlu dipertahankan karena mendapat dukungan. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Safrilia Hilda Rosyida:

*“Pihak Polinema sangat optimis layanan ini bertahan dalam jangka panjang karena layanan ini lebih efisien”* (Rosyida, wawancara, September, 06, 2023).

Pada pernyataan tersebut mendukung bahwa semua pengguna ingin layanan ini dipertahankan dalam jangka panjang karena layanan ini lebih efisien. Pernyataan ini juga didukung oleh penelitian yang menyatakan jika untuk keberlanjutan dalam inovasi layanan perpustakaan yang diteliti, prospek kedepannya akan terus dipertahankan dengan alasan mendapat dukungan dari berbagai pihak (Putra dan Niswah, 2021).

Pada pernyataan kedua mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,81 dengan kategori tinggi, hal tersebut artinya pengguna merasa layanan *booking book online service* memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang menyatakan jika inovasi layanan perpustakaan yang diteliti sangat memudahkan dan juga efisien bagi pemustaka yang tidak memiliki waktu berlama lama di tempat menjadi keunggulan dari adanya inovasi layanan tersebut (Sevtiyani dan Fatikasari, 2020).

#### 7. Aspek *Impcat*: Indikator peningkatan layanan *booking book online service*

Indikator ini termasuk ke dalam kategori “TINGGI”. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,87, hal tersebut berarti perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan *booking book online service*. Sehingga pustakawan atau pihak perpustakaan memiliki tugas untuk meningkatkan layanan guna memberikan layanan terbaik kepada pemustakanya. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang menyatakan jika pustakawan seharusnya meningkatkan kualitas layanannya guna perpustakaan dapat dimanfaatkan dan diminati oleh pemustaka (Khaerah, 2020).

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan, hasil pengisian kuesioner oleh responden mendapatkan nilai rata-rata “TINGGI” dari semua pernyataan. Berikut urutan nilai rata-rata dari yang tertinggi sampai terendah, yaitu pada pernyataan “Layanan *booking book online service* perlu dipertahankan dalam jangka panjang” dengan nilai 4,19. Pernyataan “Adanya layanan *booking book online service* memudahkan pengguna dalam

pencarian referensi” dengan nilai 4,14. Pada pernyataan “Saya merasa puas setelah menggunakan layanan *booking book online service*” dengan nilai 4,09. Pernyataan “Saya dapat memahami dengan cepat cara penggunaan layanan *booking book online service*” dan pernyataan “Promosi menggunakan pamflet yang disebar di setiap jurusan membuat saya mengetahui tentang layanan *booking book online service*” mendapatkan nilai 4,06. Pada pernyataan “Saya merasa puas setelah menggunakan layanan *booking book online service*” dengan nilai 4,03. Pernyataan “Penggunaan layanan *booking book online service* termasuk sederhana dan mudah” dan pernyataan “*Layanan booking book online service* membantu kecepatan dan ketepatan pencarian sumber informasi” mendapatkan nilai 4. Pernyataan “Saya dapat mengetahui dengan mudah adanya layanan *booking book online service*” dengan nilai 3,90. Pernyataan “Perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan *booking book online service*” dengan nilai 3,87. Pernyataan “Saya merasa *layanan booking book online service* memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi” dengan nilai 3,81. Pernyataan “Media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan *booking book online service* secara menarik” dengan nilai 3,74. Sedangkan pernyataan “Informasi ketersediaan koleksi pada web *booking book online service* sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang” mendapatkan nilai 3,73.

Dari penjelasan di atas ditemukannya temuan masalah yang diperoleh dari tiga nilai rata-rata terendah yaitu pada pernyataan “Informasi ketersediaan koleksi di web layanan *booking book online service* sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang”, “Media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan *booking book online service* secara menarik”, dan pernyataan “Saya merasa layanan *booking book online service* memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi”.



#### 4.2.2 Temuan Masalah

Berdasarkan hasil dari analisis pernyataan-pernyataan di atas terdapat beberapa temuan masalah dari layanan *booking book online service* perpustakaan Politeknik Negeri Malang yang ditentukan berdasarkan nilai rata-rata terendah dari keseruluhan pernyataan. Temuan masalah tersebut yaitu informasi ketersediaan koleksi di WEB dan rak perpustakaan pada layanan *booking book online service* masih belum sesuai, promosi melalui media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang dinilai masih kurang menarik, layanan *booking book online service* dinilai masih belum memberikan kemudahan bagi pengguna dalam peminjaman koleksi.

1. Pada temuan masalah pertama yang menjelaskan bahwa informasi ketersediaan koleksi di WEB dan rak perpustakaan pada layanan *booking book online service* masih belum sesuai, ketidaksesuaian informasi yang diberikan mengenai ketersediaan koleksi yang ada menjadi permasalahan pada sistem layanan *booking book online service*, sehingga mengakibatkan sering terjadinya pembatalan pada proses reservasi *booking book*. Penjelasan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ketidaksesuaian informasi bahan pustaka pada katalog perpustakaan menjadi faktor penghambat dalam manajemen dan inovasi layanan (Ramadani *et al.*, 2019).
2. Pada temuan masalah kedua yang menjelaskan bahwa promosi melalui media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang dinilai masih kurang menarik. sehingga ditemukannya masalah pada promosi layanan *booking book online service*. Jika hal ini dibiarkan akan mengakibatkan pengunjung perpustakaan akan mengalami penurunan. Penjelasan tersebut didukung dengan penelitian terdahulu yang menyatakan jika isi kontennya kurang menarik memberikan dampak penurunan yang signifikan jumlah pengunjung yang berkunjung (Syarifudin, 2021).
3. Sedangkan untuk temuan masalah ketiga yaitu layanan *booking book online service* dinilai masih belum memberikan kemudahan bagi pengguna dalam peminjaman koleksi dikarenakan pada saat terjadi pembatalan

reservasi *booking book* tidak ada konfirmasi dari pustakawan dan juga tidak ada notifikasi dari web library. Polinema yang memberitahukan jika koleksi yang akan dipinjam tidak tersedia, sehingga pengguna diharuskan membuka opac kembali untuk mengetahui status reservasi *booking book*. Hal tersebut mengakibatkan pengguna merasa layanan ini tidak memberi kemudahan saat akan melakukan peminjaman koleksi.

#### 4.2.3 Saran Perbaikan

Untuk masalah yang telah ditemukan dari evaluasi yang telah dilakukan, maka disusunlah saran perbaikan yang mana berkaitan dengan sistem dan kebijakan dari perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Adapun saran perbaikan yang telah disusun diantaranya:

1. Menambahkan fitur ketersediaan koleksi sehingga pengguna dapat mengetahui ketersediaan buku yang akan dipinjam. Adanya fitur ini diharapkan dapat membantu dalam mengelola persediaan koleksi, memberikan informasi rinci pemesanan koleksi, serta memudahkan membuat laporan (Gani, 2022).
2. Melakukan pembaruan dalam promosi layanan *booking book online service* di media sosial. Misalnya dengan menambahkan variasi konsep postingan seperti story, info layanan, lomba berhadiah, liputan kegiatan dan pengumuman. Kemudian dengan memperbanyak jumlah pengikut, seiring bertambahnya pengikut maka akan semakin besar peluang untuk mendapatkan respon dan dampak yang ditimbulkannya (Supriyatno, 2019).
3. Serta menambah fitur notifikasi sms dan email reminder sebagai sarana informasi, sehingga dapat lebih cepat memenuhi kebutuhan peminjam akan bahan bacaannya dan mempermudah kerja pustakawan (Hernawati, 2018).

Selain untuk memperbaiki permasalahan yang telah ditemukan, saran perbaikan tersebut diberikan agar pengguna layanan *booking book online service* dapat memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal. Penyusunan saran perbaikan dilakukan bertujuan untuk mengatasi masalah yang dialami oleh pengguna layanan *booking book online service*, sehingga layanan ini dapat

dimanfaatkan dan dipertahankan dalam jangka panjang. Hal ini selaras dengan Surah Al-Baqarah ayat 160 yang berbunyi:

إِلَّا الَّذِينَ تَابُوا وَأَصْلَحُوا وَبَيَّنُّوا فَأُولَٰئِكَ أَتُوبُ عَلَيْهِمْ وَأَنَا التَّوَّابُ الرَّحِيمُ

Artinya: “Kecuali mereka yang telah taubat dan mengadakan perbaikan dan menerangkan (kebenaran), maka terhadap mereka itulah aku menerima tobatnya dan akulah yang Maha Menerima tobat lagi Maha Penyayang.” (QS. Al-Baqarah: 160).

Dalam tafsir yang terdapat dalam Al-qur’an Kementerian Agama dijelaskan bahwa:

“Orang yang tobat dari kesalahan dan kelalaiannya serta memperbaiki dirinya dengan cara mendekatkan diri kepada Allah, menerangkan serta menyebarkan ilmu yang dimilikinya, berani menegakkan kebenaran serta memerangi kemungkaran dikecualikan dan dibebaskan dari laknat Allah. Bagi orang-orang yang seperti itu walaupun mereka telah terlanjur berbuat kesalahan, namun Allah tetap menyediakan ampunan, karena Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang. Jadi janganlah seseorang berputus asa dari rahmat Allah dan petunjuk-Nya bagaimanapun besar dan banyaknya kesalahan serta dosanya, karena pintu tobat dan rahmat Allah terbuka selebar-lebarnya bagi orang yang insaf dan ingin memperbaiki dirinya” (Kemenag, 2022).

Berdasarkan ayat dan tafsir tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa orang yang mempunyai keinginan untuk memperbaiki dirinya, menyebarkan ilmu yang dimiliki, serta membela kebenaran akan dibebaskan dari laknat Allah. Hal tersebut berarti perbaikan merupakan suatu hal baik yang dapat dilaksanakan untuk memperbaiki suatu hal yang dianggap salah. Pernyataan tersebut sama halnya dengan adanya saran perbaikan dalam penelitian ini. Saran perbaikan ditunjukkan agar memperbaiki permasalahan yang ditemukan pada penelitian ini. Layanan *booking book online service* masih dianggap kurang sehingga perlu diadakanya perbaikan. Adanya perbaikan ini bertujuan agar konsep atau proses layanan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang bisa beroperasi menjadi lebih optimal, layak untuk dipertahankan dalam jangka panjang, dan tentunya lebih memudahkan pengguna yang membutuhkannya.. Saran perbaikan ini merupakan salah satu tahapan dalam proses evaluasi yang dilakukan pada penelitian ini serta

penyusunannya didapatkan dari hasil evaluasi. Maka dari itu, evaluasi dalam perspektif islam dijelaskan dalam surah Al-Baqarah ayat 284. Adapun ayatnya sebagai berikut:

لِلّٰهِ مَا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ ۗ وَاِنْ تُبْدُوْا مَا فِيْ اَنْفُسِكُمْ اَوْ تُخْفُوْهُ يُحٰسِبْكُمْ بِهٖ اللّٰهُ ۗ فَيَغْفِرُ لِمَنْ يَّشَآءُ وَيُعَذِّبُ مَنْ يَّشَآءُ ۗ وَاللّٰهُ عَلٰى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيْرٌ

*Artinya: “Kepunyaan Allah-lah segala apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Dan jika kamu melahirkan apa yang ada di dalam hatimu atau kamu menyembunyikan, niscaya Allah akan membuat perhitungan dengan kamu tentang perbuatanmu itu. Maka Allah mengampuni siapa yang dikehendaki-Nya dan menyiksa siapa yang dikehendaki-Nya dan Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.” (QS. Al-Baqarah: 284).*

Dalam tafsir menurut Al-Muyassar dijelaskan bahwa: “Dan kepunyaan Allah lah kerajaan langit dan bumi dan segala sesuatu yang ada di dalamnya dari segi kepemilikan, mengatur dan meliputi semuanya, tidak ada sesuatu yang tersembunyi bagiNya. Perkara yang kalian tampakan dari hal-hal yang ada di dalam hati kalian ataupun yang kalian rahasiakan, sesungguhnya Allah mengetahuinya, dan dia akan membuat perhitungan kepada kalian dengan perkara tersebut, Dia mengampuni siapa saja yang Dia kehendakiNya. dan menghukum siapa saja yang Dia kehendaki. Dan Allah maha kuasa atas segala sesuatu. Dan sungguh Allah telah memuliakan kaum muslimin setelah itu, di mana Dia mengampuni bisikan bisikan jiwa dan pikiran pikiran yang terlintas dalam hati, selama tidak diikuti dengan ucapan dan perbuatan, sebagaimana tertuang dalam hadits dari rasulullah sholallohu alaihi wasallam”

Sedangkan dalam tafsir menurut Al-Mukhtashar dijelaskan bahwa: “Hanya milik Allah saja lah apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Dia lah yang menciptakan, menguasai dan mengaturnya. Apabila kalian memperlihatkan atau menyembunyikan apa yang ada di dalam hati kalian, niscaya Allah mengetahuinya dan akan memberi kalian balasan yang setimpal dengan itu. Kemudian Allah akan mengampuni orang yang

dikehendaki-Nya berkat kemurahan dan kasih sayang-Nya. Dan Dia akan menyiksa orang yang Dia kehendaki berdasarkan keadilan dan kebijaksanaan-Nya. Dan Allah Maha kuasa atas segala sesuatu” (Kemenag, 2022).

Kesimpulan dari tafsir di atas adalah Allah mendasarkan bahwa Dialah yang mempunyai langit dan bumi. Karena itu, Dia akan meminta pertanggungjawaban terhadap apa yang kita lahirkan. Allah maha sempurna kekuasaannya, maha sempurna ilmunya, serta maha sempurna kodratnya (Maria Ulfa, 2016).

Tafsir tersebut sesuai dengan tujuan evaluasi secara umum yaitu untuk memperoleh data pembuktian, maka dari itu, evaluasi penggunaan layanan *booking book online service* dilakukan untuk memperoleh data pembuktian bahwa layanan *booking book online service* perlu dipertahankan dalam jangka panjang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian penulis adalah hasil evaluasi penggunaan layanan *booking book online service* di perpustakaan Politeknik Negeri Malang menggunakan model evaluasi sistem analisis yang menyatakan bahwa hasil dari semua pernyataan pada penelitian ini mendapatkan nilai yang masuk dalam kriteria tinggi. Penilaian evaluasi diantaranya pada pernyataan “Layanan *booking book online service* perlu dipertahankan dalam jangka panjang” dengan nilai 4,19. Pernyataan “Adanya layanan *booking book online service* memudahkan pengguna dalam pencarian referensi” dengan nilai 4,14. Pada pernyataan “Saya merasa puas setelah menggunakan layanan *booking book online service*” dengan nilai 4,09. Pernyataan “Saya dapat memahami dengan cepat cara penggunaan layanan *booking book online service*” dan pernyataan “Promosi menggunakan pamflet yang disebar di setiap jurusan membuat saya mengetahui tentang layanan *booking book online service*” mendapatkan nilai 4,06. Pada pernyataan “Saya merasa puas setelah menggunakan layanan *booking book online service*” dengan nilai 4,03. Pernyataan “Penggunaan layanan *booking book online service* termasuk sederhana dan mudah” dan pernyataan “Layanan *booking book online service* membantu kecepatan dan ketepatan pencarian sumber informasi” mendapatkan nilai 4. Pernyataan “Saya dapat mengetahui dengan mudah adanya layanan *booking book online service*” dengan nilai 3,90. Pernyataan “Perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan *booking book online service*” dengan nilai 3,87. Pernyataan “Saya merasa layanan *booking book online service* memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi” dengan nilai 3,81. Pernyataan “Media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan *booking book online service* secara menarik” dengan nilai 3,74. Sedangkan pernyataan “Informasi ketersediaan koleksi pada web *booking book online service* sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang” mendapatkan nilai 3,73. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *booking book online service* memberikan pengaruh

yang baik pada pengguna dan juga pihak perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan *booking book online service*. Terdapat beberapa masalah yang diantaranya informasi ketersediaan koleksi di WEB dan rak perpustakaan pada layanan *booking book online service* masih belum sesuai, promosi melalui media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang dinilai masih kurang menarik, layanan *booking book online service* dinilai masih belum memberikan kemudahan bagi pengguna dalam peminjaman koleksi. Kemudian untuk saran perbaikan yang diberikan diantaranya dengan menambahkan fitur ketersediaan koleksi sehingga pengguna dapat mengetahui ketersediaan buku yang akan dipinjam, melakukan pembaruan dalam promosi layanan *booking book online service* di media sosial, serta menambah fitur notifikasi sms dan email *reminder* sebagai sarana informasi.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

- a. Bagi pihak Perpustakaan Politeknik Negeri Malang dapat mengadakan perbaikan pada layanan *booking book online service* pada bagian ketersediaan koleksi, promosi melalui media sosial, serta notifikasi pada sistem. Tujuannya agar dapat meningkatkan kualitas layanan *booking book online service*.
- b. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan metode selain analisis sistem misalnya CIPP, Libqual+TM, ataupun EUCS untuk mengetahui perbandingan maupun mengoptimalkan hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adib, H. S. (2015). *Metodologi Penelitian*. NoerFikri Offset.
- Afrina, M., & Ibrahim, A. (2013). Rancang Bangun Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Sebagai Sistem Informasi Dalam Peningkatan Layanan Perpustakaan Digital Fakultas Ilmu Komputer Unsri. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 5(2).  
<https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/article/view/1267>
- Agus Sutoyo, Joko Santoso. 2001. *Strategi Dan Pemikiran Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Andayani, E. (2021). Efektivitas berbagai macam fitur google sebagai media pembelajaran program studi pendidikan ekonomi. *Jurnal Penelitian dan Pendidikan IPS*, 15(2), 218–225.
- Asriani, A. 2017. Analisis Pemanfaatan Koleksi Pojok India di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. *Disertasi Doktor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penilaian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Bogor: Guepedia.
- Dwistia, H., Sajdah, M., Awaliah, O., & Elfina, N. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Ar Rasyd : Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 1(2), 81–99.
- Edison, T. A., & Affandes, M. (2015). Mengukur Tingkat Usability pada Sistem Informasi Akademik (*Studi Kasus: Akademik Universitas XYZ*). In Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri.
- Fitriyana, W., & Aliman, A. (2019). Motivasi Kerja Guru. *Manajer Pendidikan: Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana*, 13(1).  
<https://doi.org/10.33369/mapen.v13i1.7285>
- Fitriani, A. 2019. Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Daerah Kota Tangerang Selatan. *Bachelor's thesis*. Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- F. Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gani, A. G. (2022). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang Pada Toko XYZ. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 9(1), 11-22.
- Gomez-Cruz, M. E. 2019. Electronic Reference Services: A Quality and Satisfaction Evaluation. *Reference Services Review*. 47(2): 118-133.



- Hardiningtyas, Tri (2008). *Mengerti Perpustakaan (Perpustakaan Perguruan Tinggi)*. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret.
- Hermawati, M. (2018). Aplikasi sistem perpustakaan terintegrasi dengan notifikasi sms dan email reminder. *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*, 2(3), 308-317.
- <https://susitasita.blogspot.com/2018/03/ayat-al-quran-dan-hadits-kaitan-dengan.html?m=1> Diakses pada 25 Oktober 2023. Pukul 20.00 WIB
- Khaerah, U. (2020). Analisis kemampuan sosial pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar. *Jupiter*, 17(1), 73–89.
- Kurniawan, E., & Mulyana, M. (2014). *Tinjauan Promosi Melalui Pamflet Dan Spanduk Pada PT MAYORA INDAH Tbk* [PhD Thesis, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan]. <http://repository.ibik.ac.id/931/>
- Lajnah Pentashihan mushaf Al-Qur'an (2022). *Qur'an Kemenag*. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/16?from=80&to=128>
- Lasa, H. S. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Magfirah, N. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare. Doctoral dissertation, IAIN Parepare.
- Mashudi, K. (2020). Telaah Tafsir Al-Muyassar. Malang: Inteligencia Media.
- miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. 1994. *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Muhammad Syarif. (2014). *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*. 21.
- Nafis, B. 2022. *Mewujudkan Layanan Prima di Era Pandemi COVID-19 Melalui Pemanfaatan Fitur Booking Book*. Media Pustakawan. 29(1): 1-11.
- Nuskhalisyah, C., & Marlina, M. (2018). Pembuatan Buku Komik Panduan Perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kota Padang Panjang. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 7(1), 9–18.
- Ong, D., Imron, I., Nurhayati, M. S., & Andriansah, A. 2022. *Analisa Perancangan Sistem Read Books Pada Sekolah*. Respati. 17(3): 1-12.
- P. Darmanto. 2020. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Putra, A. W., & Niswah, F. (2021). Inovasi Layanan Drive-thru Perpustakaan untuk Meningkatkan Budaya Literasi (Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur). *Publika*, 25–38.

- Putri, N. K. A., & Indriyanti, A. D. (2021). Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2), 78–84.
- Rahma, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: teori dan aplikasi*. Kencana
- Ramadani, R., Cikusin, Y., & Wulan, R. (2019). Manajemen dan Inovasi Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. *Respon Publik*, 13(4), 1-11.
- Sari, V. M., Utoyo, B., & Tresiana, N. 2021. Evaluasi Pengendalian Inflasi Di Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*. 3(2): 113-126.
- Setiyanto, R., Nurmaesah, N., & Rahayu, N. S. A. (2019). Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang Studi Kasus di Vahncollections. *Jurnal Sisfotek Global*, 9(1).
- Sevtiyani, I., & Fatikasari, F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 8(2), 64–68.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyatno, H. (2019). Strategi pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi perpustakaan: Studi analisis persepsi pemustaka tentang efektifitas pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi layanan Perpustakaan UIN Sunan Ampel. *Indonesia Journal of Academic Librarianship*, 3(3), 33-45.
- Syaifudin, R. (2021). Pengembangan Digital Marketing Melalui Media Sosial; Kampung Wisata Pipitan, Kota Serang. *Jurnal Warta Desa (JWD)*, 3(3), 165–171.
- Syofian, R., & Irmawita, I. (2019). Describing of the Evaluation Process in Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Regional

- I Sumatra. *SPEKTRUM: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah (PLS)*, 7(1), 104-113.
- Ulfa, M. (2016). Konsep Evaluasi Pendidikan Perspektif Al-Qur'an dan Implikasinya Terhadap Pendidikan (Pendekatan Tafsir Tematik). *Suhuf*. 28(2):118-142.
- Wahid, T. S. N., Marlina, N., Kurniawan, I., & Asri, S. D. 2022. Sistem Informasi Perpustakaan Online. *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*. 11(3): 1-10.
- Wardhani, M. O., & Artikel, R. (2021). Kompetensi Pustakawan Sebagai Wirausahawan Informasi (Infopreneur) Di Perpustakaan Info Artikel Abstrak. *Jiper) Fisip Ummat* /, 3(2), 60–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/jiper.v3i2.5991>
- Wirawan. (2016). *Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wulansari, A., Albab, M. U., Priatna, Y., & Subhan, A. 2021. Inovasi Layanan Perpustakaan di Era Pandemi Covid-19 (Best Practice Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo). *Publication Library and Information Science*. 4(2): 44-60muhammad Syarif. (2014). *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*. 21.
- Yenianti, I. (2019). Promosi Perpustakaan Melalui Media Sosial Di Perpustakaan IAIN Salatiga. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 223–237. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.223-237>
- Yuliana, Y., & Misriati, M. (2022). *Tingkat Pemanfaatan Layanan Booking Book di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala*. *LIBRIA*, 14(1), 69-87.
- Zakiah, F. 2021. Kinerja Layanan Helpdesk Mendukung Peminjaman Melalui Aplikasi Booking book di Era New Normal: Studi Kasus Pada UPT Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. *Jurnal IPI (Ikatan pustakawan Indonesia)*.6(2):415-4

## Lampiran I Kuesioner



### Evaluasi Penggunaan Layanan Booking Book Online Service Di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang Menggunakan Model Evaluasi Sistem Analisis

Assalamuallaikum Wr.Wb.

Perkenalkan saya Maharani Daffa Fahlevi mahasiswa UIN Malang prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, sedang melaksanakan penelitian dalam rangka pengerjaan skripsi dengan judul : "Evaluasi Penggunaan Layanan Booking Book Online Service Menggunakan Model Evaluasi Sistem Analisis ".

sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan teman-teman untuk meluangkan waktu sejenak untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisikan kuesioner dibawah ini.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan yaitu:


1. Pengguna Layanan Booking Book Online Service

Semua yang saudara informasikan dalam angket ini akan terjamin kerahasiaannya, dan hanya akan saya pergunakan untuk kepentingan penelitian saja.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

maharanidaffahlevi@gmail.com [Ganti akun](#)



 Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap \*

Jawaban Anda

NIM \*

Jawaban Anda

Angkatan \*

- 2018
- 2019
- 2020
- 2021
- 2022
- 2023

Pengguna Layanan Booking Book Online Service \*

- Iya
- Tidak

Berikutnya

Kosongkan formulir

**PETUNJUK PENGISIAN PERNYATAAN**

Berikut terdapat pernyataan, pilihlah salah satu jawaban jika menurut anda paling menggambarkan diri anda berdasarkan 4 alternatif jawaban yang tersedia yaitu :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

1. Saya dapat mengetahui dengan mudah adanya layanan booking book online service

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

2. Saya dapat memahami dengan cepat cara penggunaan layanan booking book online service

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

3. Media sosial perpustakaan Politeknik Negeri Malang mempromosikan layanan booking book online service secara menarik

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

4. Promosi menggunakan pamflet yang disebar di setiap jurusan membuat saya mengetahui tentang layanan booking book online service

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

5. Informasi ketersediaan koleksi pada web booking book online service sesuai dengan koleksi cetak di rak perpustakaan Politeknik Negeri Malang

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

6. Penggunaan layanan booking book online service termasuk sederhana dan mudah

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

7. Saya merasa puas setelah menggunakan layanan booking book online service

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju





12. Saya merasa layanan booking book online service memberi kemudahan dalam peminjaman koleksi

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

13. Perpustakaan Politeknik Negeri Malang perlu meningkatkan sistem layanan booking book online service

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

## Lampiran II

### Pendoman Wawancara Pustakawan Perpustakaan Politeknik Negeri Malang

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimana perpustakaan Polinema mempromosikan layanan layanan <i>booking book online service</i> ?
2.	Apa saja kegiatan yang diberikan dalam layanan <i>booking book online service</i> ?
3.	Apakah layanan <i>booking book online service</i> dapat menghasilkan nilai tambah bagi perpustakaan polinema?
4.	Bagaimana cara mengakses layanan <i>booking book online service</i> ?
5.	Berapa jam pelayanan pengambilan buku yang telah di <i>booking</i> di perpustakaan ?
6.	Apakah dengan adanya layanan <i>booking book online</i> lebih memudahkan proses layanan sirkulasi?
7.	Apakah pengguna mengetahui adanya layanan <i>booking book online service</i> ?
8.	Bagaimana tanggapan mahasiswa terhadap keberadaan layanan <i>booking book online service</i> ?
9.	Apa pengaruh yang didapatkan dari penerapan layanan <i>booking book online service</i> ?
10.	Apakah layanan <i>booking book online service</i> akan bertahan dalam jangka panjang ?
11.	Bagaimana perpustakaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan <i>booking book online service</i> ?

**Lampiran III**  
**Transkrip Wawancara**

**INFORMAN KE 1**

**Nama** : Safrilia Hilda Rosyida, AMd

**Jabatan** : Pustakawan

**1. Bagaimana perpustakaan Polinema mempromosikan layanan layanan *booking book online service* ?**

**Jawaban** : Mempromosikan melalui media cetak seperti banner, untuk non cetak mempromosikan melalui sosmed, dan mempromosikan melalui ngisi acara waktu ospek.

**2. Apa saja kegiatan yang diberikan dalam layanan *booking book online service*?**

**Jawaban** : Kegiatan yang pertama yaitu pengguna mem*booking* buka melalui sistem, lalu notifikasi akan muncul kepada petugas selanjutnya petugas mencari buku tersebut di rak jika tersedia petugas akan menghubungi pengguna melalui aplikasi whatsapp.

**3. Apakah layanan *booking book online service* dapat menghasilkan nilai tambah bagi perpustakaan polinema?**

**Jawaban** : Iya, pastinya karena layanan *booking book online service* menjadi keunikan di bagian pelayanan, dan pada saat akreditasi layanan ini masuk ke dalam keunikan yang dimiliki oleh perpustakaan Polinema.

**4. Bagaimana cara mengakses layanan *booking book online service*?**

**Jawaban** : Pertama akses halaman portal web perpustakaan yaitu <https://library.polinema.ac.id> >> pemustaka melakukan login di <http://library.polinema.ac.id> sebagai anggota dengan ketentuan: mahasiswa (login menggunakan akun siakad) untuk dosen dan karyawan (login menggunakan akun simpeg) >> pemustaka melakukan pencarian koleksi pada katalog >> pemustaka memilih dan mengecek ketersediaan koleksi >> menambahkan koleksi yang dipilih dalam keranjang >> klik tombol “*check out*” dan “*kirim dan selesaikan booking*” serta lihat status *booking* >>

menunggu konfirmasi dari petugas >> pemustaka menerima buku yang dipinjam.

5. **Berapa jam pelayanan pengambilan buku yang telah di *booking* di perpustakaan ?**

**Jawaban :** Untuk prosesnya dapat diakses dalam waktu jam kerja saja.

6. **Apakah dengan adanya layanan *booking book online* lebih memudahkan proses layanan sirkulasi?**

**Jawaban :** Sangat mempermudah.

7. **Apakah pengguna mengetahui adanya layanan *booking book online service*?**

**Jawaban :** Selama pengguna mengikuti sosmed perpustakaan polinema, dan selama mahasiswa tersebut aktif pasti mengetahui layanan *booking book online service*.

8. **Bagaimana tanggapan mahasiswa terhadap keberadaan layanan *booking book online service*?**

**Jawaban :** Ketika pada saat pandemi pengguna sangat puas dan statistiknya juga bagus selalu naik, tetapi ketika masa pasca pandemi ada penurunan. Tetapi meskipun ada penurunan kita masih optimis memberikan pelayanan *booking book online service*.

9. **Apa pengaruh yang didapatkan dari penerapan layanan *booking book online service*?**

**Jawaban :** Pengaruhnya sangat besar, dan dijadikan borang akreditasi perpustakaan.

10. **Apakah layanan *booking book online service* akan bertahan dalam jangka panjang ?**

**Jawaban :** Pihak Polinema sangat optimis layanan ini bertahan dalam jangka panjang karena layanan ini lebih efisien.

11. **Bagaimana perpustakaan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *booking book online service*?**

**Jawaban :** Dapat dilihat melalui statistic, dan juga ada wawancara kepada beberapa pengguna dan mereka menyatakan puas dengan layanan ini karena mereka tidak perlu langsung datang ke rak.

Malang, 13 Desember 2023



Safirilian Hilda Rosyida, AMd

## Lampiran IV

### Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**  
**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**  
 Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933  
 Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: [saintek@uin-malang.ac.id](mailto:saintek@uin-malang.ac.id)

Nomor : B-159.O/FST.01/TL.00/09/2023  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Direktur Politeknik Negeri Malang  
 Jl. Soekarno Hatta No.9, Jatimulyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang

Dengan hormat,  
 Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : MAHARANI DAFFA FAHLEVI  
 NIM : 19680071  
 Judul Penelitian : Evaluasi Penggunaan Layanan Booking Book Online Service di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang Menggunakan Model Evaluasi Sistem  
 Dosen Pembimbing : GANIS CHANDRA PUSPITADEWI,S.IP., MA

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di Direktur Politeknik Negeri Malang dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 06 September 2023 sampai dengan 06 Oktober 2023.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Malang, 11 September 2023  
 a.n Dekan

Scan QRCode ini



untuk verifikasi surat



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Anton Prasetyo, M.Si  
 NIP. 19770925 200604 1 003

## Lampiran V

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Correlations

		Input.1	Input.2	T.Input
Input.1	Pearson Correlation	1	,595**	,892**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000
	N	30	30	30
Input.2	Pearson Correlation	,595**	1	,894**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000
	N	30	30	30
T.Input	Pearson Correlation	,892**	,894**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Correlations

		Proses.1	Proses.2	Proses.3	Proses.4	T.Proses
Proses.1	Pearson Correlation	1	,170	,285	,701**	,787**
	Sig. (2-tailed)		,370	,127	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Proses.2	Pearson Correlation	,170	1	,115	,313	,512**
	Sig. (2-tailed)	,370		,547	,092	,004
	N	30	30	30	30	30
Proses.3	Pearson Correlation	,285	,115	1	,292	,669**
	Sig. (2-tailed)	,127	,547		,117	,000
	N	30	30	30	30	30
Proses.4	Pearson Correlation	,701**	,313	,292	1	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000	,092	,117		,000
	N	30	30	30	30	30
T.Proses	Pearson Correlation	,787**	,512**	,669**	,801**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

### Correlations

		Ouput.1	Output.2	T.Output
Ouput.1	Pearson Correlation	1	,194	,644**
	Sig. (2-tailed)		,304	,000
	N	30	30	30
Output.2	Pearson Correlation	,194	1	,876**
	Sig. (2-tailed)	,304		,000
	N	30	30	30
T.Output	Pearson Correlation	,644**	,876**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations

### Correlations

		Outcome.1	Outcome.2	T.Outcome
Outcome.1	Pearson Correlation	1	,174	,841**
	Sig. (2-tailed)		,357	,000
	N	30	30	30
Outcome.2	Pearson Correlation	,174	1	,679**
	Sig. (2-tailed)	,357		,000
	N	30	30	30
T.Outcome	Pearson Correlation	,841**	,679**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



### Correlations

		Impact.1	Impact.2	Impact.3	T.Impact
Impact.1	Pearson Correlation	1	,275	,293	,725**
	Sig. (2-tailed)		,141	,115	,000
	N	30	30	30	30
Impact.2	Pearson Correlation	,275	1	,224	,677**
	Sig. (2-tailed)	,141		,235	,000
	N	30	30	30	30
Impact.3	Pearson Correlation	,293	,224	1	,737**
	Sig. (2-tailed)	,115	,235		,000
	N	30	30	30	30
T.Impact	Pearson Correlation	,725**	,677**	,737**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,803	13

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Input.1	49,77	41,220	,507	,784
Input.2	49,67	43,885	,283	,803
Proses.1	49,90	38,438	,644	,769
Proses.2	49,57	44,461	,309	,799
Proses.3	49,87	40,326	,452	,789
Proses.4	49,60	42,662	,490	,787
Ouput.1	49,53	44,533	,377	,795
Output.2	49,77	41,289	,422	,791
Outcome.1	49,57	43,220	,379	,794
Outcome.2	49,47	43,637	,506	,788
Impact.1	49,70	42,700	,335	,799
Impact.2	49,80	38,786	,676	,767
Impact.3	49,80	41,545	,365	,798

**Lampiran VI**  
**Tabel R Product Moment**  
**Pada sig 0,05 (Two Tail)**

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

## Lampiran VII

### Hasil Cek Plagiasi

Maharani Skripsi

---

ORIGINALITY REPORT

---

<b>21</b> %	<b>15</b> %	<b>3</b> %	<b>11</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

---

<b>1</b>	etheses.uin-malang.ac.id <small>Internet Source</small>	<b>7</b> %
<b>2</b>	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia <small>Student Paper</small>	<b>3</b> %
<b>3</b>	jurnal.ar-raniry.ac.id <small>Internet Source</small>	<b>1</b> %
<b>4</b>	ejournal.unp.ac.id <small>Internet Source</small>	<b>1</b> %
<b>5</b>	repository.lppm.unila.ac.id <small>Internet Source</small>	<b>1</b> %
<b>6</b>	Submitted to Universitas Islam Lamongan <small>Student Paper</small>	<b>1</b> %
<b>7</b>	ejournal.perpusnas.go.id <small>Internet Source</small>	<b>1</b> %
<b>8</b>	repository.ar-raniry.ac.id <small>Internet Source</small>	<b>1</b> %
<b>9</b>	Submitted to stipram <small>Student Paper</small>	<b>&lt;1</b> %

---

10	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="https://library.polinema.ac.id">library.polinema.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="https://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="https://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="https://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
15	Submitted to Saint Leo University Student Paper	<1 %
16	<a href="https://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="https://d1.islamhouse.com">d1.islamhouse.com</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="https://repository.uinsaizu.ac.id">repository.uinsaizu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
20	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	<1 %
21	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	<1 %

		<1 %
22	Submitted to Syiah Kuala University Student Paper	<1 %
23	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
24	Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah Student Paper	<1 %
25	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
26	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<1 %
27	www.perpusnas.go.id Internet Source	<1 %
28	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1 %
29	akupintar.id Internet Source	<1 %
30	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1 %
31	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya	<1 %

Student Paper		
32	<a href="https://doaj.org">doaj.org</a> Internet Source	<1 %
33	Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper	<1 %
34	<a href="https://jurnal.uinsu.ac.id">jurnal.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
35	María Elena Gómez-Cruz, Victor Harari-Betancourt, Genoveva Vergara-Mendoza. "Quality indicators and user satisfaction in university libraries", The Journal of Academic Librarianship, 2020 Publication	<1 %
36	<a href="http://www.repository.uinjkt.ac.id">www.repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1 %
37	Submitted to Institut Agama Islam Negeri Curup Student Paper	<1 %
38	<a href="https://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="https://repository.ummat.ac.id">repository.ummat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="https://repository.unugiri.ac.id">repository.unugiri.ac.id</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="https://repository.ubharajaya.ac.id">repository.ubharajaya.ac.id</a> Internet Source	<1 %

		<1 %
42	<b>Submitted to Universitas Jenderal Soedirman</b> Student Paper	<1 %
43	<b>littlebeauty4u.wordpress.com</b> Internet Source	<1 %
44	<b>Submitted to Universitas Negeri Surabaya</b> <b>The State University of Surabaya</b> Student Paper	<1 %
45	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<1 %
46	<b>ejournal3.undip.ac.id</b> Internet Source	<1 %
47	<b>eprints.umpo.ac.id</b> Internet Source	<1 %
48	<b>repository.unsri.ac.id</b> Internet Source	<1 %
49	<b>restwari.blogspot.com</b> Internet Source	<1 %
50	<b>ejournal.brin.go.id</b> Internet Source	<1 %
51	<b>repository.its.ac.id</b> Internet Source	<1 %
52	<b>www.researchgate.net</b> Internet Source	



		<1 %
53	<a href="http://www.kumpulanskripsi.blogspot.com">www.kumpulanskripsi.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://zh.scribd.com">zh.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
55	I Wayan Darma Yasa, I Putu Satwika, Eka Grana Aristyana Dewi, Ni Luh Putu Ning Septyarini Putri Astawa. "Framework CodeIgniter pada Rancang Bangun Prili (Primakara Library)", Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi  JIITUJ , 2020 Publication	<1 %
56	Submitted to International Islamic University Malaysia Student Paper	<1 %
57	<a href="http://digilib.uin-suka.ac.id">digilib.uin-suka.ac.id</a> Internet Source	<1 %
58	<a href="http://eprints.radenfatah.ac.id">eprints.radenfatah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
59	<a href="http://repository.umi.ac.id">repository.umi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
60	Faidatul Amalina, Titis Miranti, Amanda Ilmi Yuniarsi Asikin, Luluk UI Mukharramah, Nanda Afiq Mukhdlor, M Rijali Ilmi. "Penyuluhan dan Pemberian Larutan Cair Larvasida Sebagai	<1 %

Upaya Preventif Wabah Demam Berdarah",  
MANGENTE: JURNAL PENGABDIAN KEPADA  
MASYARAKAT, 2023

Publication

---

61	<b>Submitted to Universitas Putera Batam</b> Student Paper	<1 %
62	<b>carssergai.blogspot.com</b> Internet Source	<1 %
63	<b>jurnal.unugha.ac.id</b> Internet Source	<1 %
64	<b>www.europarl.europa.eu</b> Internet Source	<1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off