



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN DAERAH MANDAILING
NATAL**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh

Abu Ammaru Amini Hsb

NIM. 14 402 00093

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2019



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN DAERAH MANDAILING
NATAL**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh

Abu Ammaru Amini Hsb

NIM. 14 402 00093

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2019



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN DAERAH MANDAILING
NATAL**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh

Abu Ammaru Amini Hsb

NIM. 14 402 00093

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, ST., MM

NIP.198006052011011003

PEMBIMBING II

Nurul Izzah, M., SI

NIP. 19900122018012003

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN)PADANGSIDIMPUAN
2019**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Abu Ammaru Amini Hsb
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, Juni 2019
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.


Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n Abu Ammaru Amini Hsb yang berjudul: "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Bisnis Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

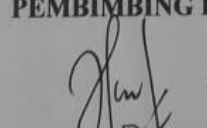
Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I


Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 1978006052011011003

PEMBIMBING II


NuruNzzah, M.Si
NIP. 199001222018012003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abu Ammaru Amini Hsb
NIM : 14 402 00093
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
JudulSkripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiaris sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 17 juni 2019

Saya yang Menyatakan,



Abu Ammaru Amini Hsb

NIM : 14 402 00093

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abu Ammaru Amini Hsb
NIM : 14 402 00093
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAERAH MANDAILING NATAL**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal 17 Juni 2019
Yang menyatakan,



Abu Ammaru Amini Hsb
NIM. 14 402 00093




KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022


DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : Abu Ammaru Amini Hsb
NIM : 14 402 00093
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah IE-1
JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah
Mandailing Natal


Ketua



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525200604 1 004

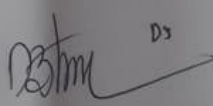
Sekretaris



Nofinawati, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Anggota


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525200604 1 004


Nofinawati, M.A
NIP. 19821116 2011012 003


Delima Sari Lubis, MA
NIP: 19840512201432002


Muhammad Isa, MM
NIP: 198006052011011003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Selasa/22 Oktober 2019
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/75,5 (B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,09
Predikat : AMAT BAIK



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah
Mandailing Natal**

NAMA : Abu Ammaru Amini Hsb
NIM : 1440200093

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah



Padangsidimpuan, 8 November 2019
Dekan

Dr. Barwis Harahap, S.HI, M.Si
// NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Abu Ammaru Amini Hsb
Nim : 14 402 00093
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal

Latar belakang penelitian ini adalah ketidakpuasan yang dialami oleh para pengguna perpustakaan diantaranya tidak tercukupinya sumber belajar ketika dibutuhkan dalam pembuatan makalah dan penyusunan skripsi, karena masih kurangnya referensi di perpustakaan sehingga mahasiswa/pelajar kadang masih merasa kewalahan dalam mencari referensi khususnya bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian skripsi. Juga masih kurangnya kecermatan pegawai mengamati masyarakat yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku dengan menggunakan kartu perpustakaan orang lain.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai melakukan sesuatu kepada orang lain agar dapat memenuhi kepuasan pengunjung, pada umumnya mencerminkan produk bersifat tidak berwujud, sedangkan perpustakaan ialah tempat penyimpanan dan pencarian suatu informasi.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dilakukan dengan instrumen pengumpulan data yaitu kuesioner, dengan jumlah sampel 96 responden yang diambil dari populasi 2.137 responden. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang menjelaskan sejauh mana tingkat kesesuaian antara kepentingan ataupun harapan dengan kinerja Perpustakaan Daerah Mandailing Natal yang didapatkan oleh pengunjung, untuk mengukur kepuasan dilakukan melalui lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), sedangkan untuk menganalisisnya menggunakan bantuan SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Perpustakaan Daerah Mandailing Natal terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi prioritas utama. Hal ini didasarkan pada hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat 10 atribut yang berada pada kuadran A (prioritas utama), diantara kuadran, kuadran A merupakan kuadran paling banyak atribut didalamnya terdapat 10 atribut dimana nantinya atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang sangat penting oleh pemustaka namun kinerja masih kurang sehingga pada kuadran ini disebut kuadran prioritas utama.

Kata Kunci : kualitas pelayanan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaykum Wr. Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia pertolongan-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal”** sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sosok teladan umat dalam segala perilaku keseharian yang berorientasi kemuliaan hidup di dunia dan akhirat.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut diatasi.

Dengan segala hormat dan ungkapan bahagia, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., sebagai rektor IAIN Padangsidimpuan, beserta para wakil Rektor Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag., sebagai wakil rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Anhar, M.A., Wakil Rektor bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Drs. Kamaluddin, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Arbanur Rasyid M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
3. Ibu Delima Sari S.E., M.A., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, dan seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa ST., MM., selaku pembimbing I dan Ibu Nurul Izza M.Si., selaku pembimbing II yang telah bersedia dengan tulus memberikan arahan bimbingan, petunjuk dan saran kepada peneliti selama menyusun skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.A., Kepala Perpustakaan serta Pegawai Perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku selama proses perkuliahan dan penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan masukan, arahan dan ilmu yang tak ternilai serta seluruh staf dan

pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu Kelancaran dan Administrasi Akademik.

7. Teristimewa kepada keluarga tercinta Penghargaan dan terima kasih yang tidak ternilai kepada Ayahanda tercinta Nasaruddin Hasibuan dan Ibunda tercinta Syafridah Sirregar yang telah banyak melimpahkan pengorbanan yang tidak pernah mengenal lelah, selalu memberikan bantuan moril dan material dan sabar memotivasi, kasih sayang dan do'anya yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Saudara-saudari tercinta yang tak bosan memberikan do'a, motivasi dan dukungan kepada peneliti (Ega permana Nasution, Muhammad Hidayat, Muflih Dahlan, Paiman) semoga semuanya sukses dan selalu di berkahi dan diridhoi Allah SWT.
8. Kepada sahabat yang selalu memotivasi, dan memberikan semangat dan membantu peneliti dalam suka maupun duka yang terkhusus sahabat tercinta ES 3 MB angkatan 2014 IAIN Padangsidempuan, yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan selalu siap mendengarkan curahan hati peneliti, lainnya yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi peneliti.
9. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Jurusan ekonomi Syariah, teristimewa Ekonomi Syariah 3 MB yang telah berjuang bersama meraih gelas S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Dengan memohon rahmat dan ridho Allah SWT semoga pihak-pihak yang peneliti sebutkan diatas selalu dalam lindungan dan petunjuk Allah SWT dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Sungguh telah sangat berarti pelajaran dan pengalaman yang peneliti temukan dalam proses perkuliahan dan skripsi ini hingga menuju tahap akhir.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat peneliti butuhkan demi kesempurnaan tulisan ini dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah serta perlindungan kepada kita semua. *Amin Ya Rabbal Alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padangsidempuan, 2019
Peneliti

Abu Ammaru Amini Hsb
NIM. 14 402 00093

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonemkonsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	.. ? ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal Bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— و	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau	ā	a dan garis atas

	ya		
ى...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و...	ḍommah dan wau	ū	u dangaris di atas

3. Ta Marbutah

Trans literasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. *Ta marbutah* hidup yaitu *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. *Ta marbutah* mati yaitu *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditrans literasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda , tanda *syaddah* atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda *yaddah* itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ا. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Padadarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan

maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman Judul/Sampul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	
Berita Acara Ujian Munaqasyah	
Halaman Pengesahaan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	13
1. Kualitas Pelayanan.....	13
a. A Definisi Kualitas Pelayanan.....	13
b. Etika Pelayanan	14
c. Layanan Prima.....	15
d. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam.....	17
e. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
f. Perbedaan Layanan Pemerintah dan Swasta.....	19
g. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam.....	21
2. Perpustakaan	29
a. Definisi Perpustakaan.....	29
b. Fungsi Perpustakaan.....	30
B. Penelitian Terdahulu	32

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
B. Jenis penelitian	36
C. Populasi dan sampel	36
D. Sumber Data.....	37
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	39

F. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
G. Analisis Data	41

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Perpustakaan Daerah Mandailing Natal.....	46
B. Visi dan Misi	46
C. Sasaran	47
D. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kersaipan.....	47
E. Layanan.....	47
a. Layanan Sirkulasi.....	48
b. Layanan Referensi.....	50
F. Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan	53
G. Fasilitas.....	55
H. Analisis Data.....	56
a. Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	60
b. Infortance Performance Analysis.....	68

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

**DASTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat pada masa sekarang ini menyebabkan perkembangan informasi semakin pesat pula. Perpustakaan sebagai pusat informasi semakin dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna, sehingga dapat menarik minat pengunjung dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda seperti anak-anak, pelajar, mahasiswa, dosen, peneliti dan sebagainya.

Keharusan memberikan pelayanan secara profesional kepada konsumen atau pengunjung ternyata menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa. Kewajiban menjadikan staf pelayanan secara profesional kepada para pelanggan atau pengunjung merupakan tuntunan yang tidak mudah dipenuhi apabila perusahaan jasa tidak segera merintisnya.

Pengertian pelayanan sama dengan S.E.R.V.I.C.E (istilah-istilah tersebut) menurut AKP Aditya Barata¹ antara lain: (a) *Self awaranes* yaitu menanamkan kesadaran diri, (b) *Enthusiasme* yaitu pelayanan dengan penuh gairah, (c) *Reform* yaitu memperbaiki kinerja pelayanan, (d) *Value* yaitu pelayanan dengan nilai tambah, (e) *Impressive* yaitu berpenampilan menarik, (f) *Care* yaitu perhatian/ kepedulian optimal, (g) *Evaluation* yaitu mengevaluasi layanan.

¹ Rahma Yanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Edisi Pertama) (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 5-7.

Layanan prima adalah pelayanan yang baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan standar umum yang banyak diberikan perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan *surprise* dari pelayanan perusahaan seperti seorang *security* tidak saja memberikan pelayanan namun dapat mengarahkan nasabah dalam pengambilan kartu antrian, pengarahannya tulisan dan pengambilan slip transaksi, pemberian majalah atau koran ketika menunggu antrian, serta pengarahannya jalur antrian *teller* atau *customer service* di Bank.

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan yang diterimanya dengan mengkonsumsi barang/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan kurang puas dari pemakaian, maka pelanggan tidak puas.²

Philip Kotler mengatakan kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan perbandingan antara hasil produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang/jasa).

² M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta), hlm. 192-193.

Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.³

Di dalam dunia pelayanan jasa seperti perpustakaan kepuasan pengunjung sangat penting karena berpengaruh terhadap kemajuan perpustakaan tersebut. Agar layanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus memenuhi 4 persyaratan pokok, ialah: (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima yang bersangkutan, (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahan, dan setiap pegawai harus perlu dibekali pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.⁴

Perpustakaan daerah di Kab. Mandailing Natal sebagai salah satu sarana tempat membaca bagi masyarakatnya untuk menggali informasi secara lebih luas dan baru seiring perkembangan zaman. Perpustakaan yang sudah ada dimanfaatkan oleh masyarakat dengan sebaik-baiknya, agar dapat memberi bekal ilmu pengetahuan terutama bagi anak muda untuk melangkah ke masa depan. Saat ini perpustakaan sudah dirasakan dan dimanfaatkan dengan optimal, namun terkadang ada ketidakpuasan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan belum dapat memenuhi harapan dari sebuah perpustakaan umumnya.

³Drs. M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia), hlm. 104.

⁴Drs. H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 197.

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian atau subbagian dari sebuah gedung atau gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu serta digunakan oleh anggota perpustakaan. Dalam pengertian ini, perpustakaan diidentikkan dengan ruangan, koleksi, penyimpanan, dan pemanfaatan, dalam pengertian sederhana perpustakaan diartikan sebagai kumpulan buku atau bangunan fisik atau tempat buku dikumpulkan atau disusun menurut sistem tertentu untuk kepentingan pemakai.⁵ Perpustakaan daerah Mandailing Natal memiliki visi yaitu “Perpustakaan dan kearsipan sebagai sumber ilmu dan informasi yang handal menuju masyarakat Kabupaten Mandailing Natal yang cerdas, berbudaya dan bermanfaat.

Layanan saat ini yang dilaksanakan di dinas perpustakaan dan Kerarsipan Kabupaten Mandailing Natal adalah bersifat gratis dalam mewujudkan pemerintah kabupaten dalam rangka pendukung masyarakat yang gemar membaca. Perpustakaan daerah Kabupaten Mandailing Natal mempunyai beberapa layanan yaitu layanan administrasi yang berkaitan dengan hal-hal keanggotaan, layanan sirkulasi melayani peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku yang dipinjam, layanan referensi melayani berbagai macam pertanyaan pemustaka yang mengalami kesulitan dalam menemukan suatu informasi, layanan internet (Hot Spot), layanan magang dan literasi.⁶

⁵ Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007), hlm. 19.

⁶ Wawancara dengan Meirawati salah satu pegawai perpustakaan Daerah kabupaten Mandailing Natal pada tanggal 10 September 2018 pukul 09.00 wib.

Selain dari pelayanan di atas perpustakaan daerah Kabupaten Mandailing Natal mempunyai fasilitas tambahan untuk para pemustaka antara lain yaitu mobil perpustakaan keliling, komputer, kursi, meja, AC (*Air Conditioner*), dan lahan parkir, walaupun demikian sudah banyak pelayanan yang diberikan perpustakaan daerah kabupaten Mandailing Natal namun di lapangan masih banyak yang merasakan sedikit ketidakpuasan penggunaan sumberdaya perpustakaan. Ketidakpuasan yang dialami oleh para pengguna sumber daya perpustakaan diantaranya ketika dibutuhkannya sumber belajar referensi buku untuk yang bersangkutan dalam materi pelajaran. Hal ini disebabkan kurangnya referensi di perpustakaan sehingga para pemustaka terkadang masih merasa kewalahan dalam mencari referensi bukunya khususnya para mahasiswa dan pelajar yang sedang melakukan pembuatan makalah dan penelitian skripsinya.⁷ Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah mandailing Natal”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih banyak masyarakat yang merasa tidak puas dengan pelayanan Perpustakaan Dinas Kabupaten Mandailing Natal.
2. Pemustaka kesulitan dalam mencari buku yang diinginkannya.

⁷ Wawancara dengan Nanda Aditya Pratama Selaku Mahasiswa pengunjung perpustakaan Daerah kabupaten Mandailing Natal pada tanggal 10 September 2018 pukul 09.00 wib.

3. Jumlah buku yang disediakan belum lengkap.
4. Masih sedikit referensi berupa karya ilmiah dan skripsi yang tersedia.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini perlu dilakukan pembatasan masalah supaya kajiannya tidak meluas dan fokus terhadap topik yang di bahas. Penelitian ini di batasi hanya membahas Analisis Kualitas Pelayanan perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dirumuskan masalah yang hendak diteliti yaitu: “Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan pada perpustakaan daerah Kabupaten Mandailing Natal ?”.

E. Tujuan Penelitian

Adapun dilakukannya tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan di daerah Kabupaten Mandailing Natal.

F. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional penelitian ini adalah difenisi yang didasarkan pada sifat-sifat yang diamati, dalam difenisi operasional ada beberapa indikator yang dibuat untuk mendukung variabel penelitian:

1. Kualitas Pelayanan

Pada umumnya kualitas pelayanan dikatakan baik apabila jasa yang diterima seperti yang diharapkan atau melebihinya. Sebaliknya, kualitas jasa akab dikatakan kurang baik jika jasa yang

diharapkan lebih rendah dari apa yang dibayangkan atau diharapkan. Perusahaan jasa atau perpustakaan lebih mementingkan semua dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sehingga pelayanan tersebut memberikan kepuasan bagi pengunjungnya, persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subjektif atas penilaian yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan, sering diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang terjadi.⁸

2. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan tempat penyimpanan dan pencarian informasi. Salah satu tugas perpustakaan adalah melayani para pengunjung secara optimal, prinsip yang senantiasa yang harus dipegang adalah pengunjung merupakan awal dan akhir dari sebuah pelayanan perpustakaan.⁹

Dengan demikian untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan Daerah Mandailing Natal peneliti menggunakan lima dimensi yang menjadi dasar pengukuran kualitas pelayanan pada perpustakaan Daerah Mandailing Natal dimana nantinya akan menggunakan atribut dalam menganalisis bagaimana kepuasan

⁸ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Service Quality, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian* (Jakarta: PT. Indeks, 2001). hlm. 153.

⁹ Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Bandung: MQS Publishing, 2009), hlm. 134.

pengunjung apakah pengunjung merasa baik pelayanan perpustakaan Daerah Mandailing Natal atau belum.

Tabel 1.1

5 Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	Atribut	Skala Pengukuran
1	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penataan ruangan dan buku 2. Pengaturan kebisingan ruangan 3. Adanya rak penitipan buku 4. Adanya <i>member card</i> 5. Adanya tempat sampah di dalam dan di luar ruangan 6. Fasilitas mesin fotocopy 7. Kondisi meja dan tempat duduk 8. Tersedianya sarana penelusuran informasi 9. Tersedianya mesin peminjam dan pengembalian buku 	Skala ordinal
2	<i>Realibility</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan 	

		<p>informasi yang ada</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Jumlah peminjaman maksimal sesuai kebutuhan pemustaka 3. Kelengkapan koleksi referensi 4. Kelengkapan koleksi karya ilmiah 5. Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/tutup) 	Skala ordinal
3	<i>Reponsiviness</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan kenyamanan 2. Kenyamanan pengunjung di dalam dan di luar ruangan 	Skala ordinal
4	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perlunya promosi koleksi terbaru di Perpustakaan 2. Keamanan barang titipan di dalam maupun di luar ruangan 	Skala ordinal
5	<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesopanan pegawai 2. Meyapa pengunjung 	Skala ordinal

		perpustakaan	
--	--	--------------	--

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perpustakaan

Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan bagi manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pemustaka yang lebih baik dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan pelayanan jasa di perpustakaan.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi masyarakat luas dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan dan masukan bagi masyarakat umum.

H. Sistematika Pembahasan

Penulisan dalam skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal” menggunakan ejaan yang disempurnakan agar mudah dipahami pembaca.

BAB I: Pendahuluan bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II: dalam bab ini dibahas mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pikir.

- BAB III: Bab ini menguraikan metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data.
- BAB IV: Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya.
- BAB V : Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat serta saran-saran terhadap hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kualitas pelayanan

a. Definisi kualitas pelayanan

Melalui kualitas pelayanan, perusahaan akan lebih banyak menarik banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, maupun mencegah kaburnya pelanggan dari produk perusahaan. Menurut Wyckof kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Parasuraman, dkk. Menyebutkan dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Bila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik.¹⁰

Model Oliver menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidak-sesuaian harapan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dengan kinerja yang dirasakan dengan harapan konsumen.¹¹

Setiap orang dalam dunia pelayanan atau yang bergerak dalam sektor jasa mempunyai pelanggan yang harus dipuaskan. Ini pertama-tama yang

¹⁰ Lena Ellitan, Lina Anatan, *strategi Bersaing dalam Service Driven Economy* (Yogyakarta: Andi, 2007). hlm. 182.

¹¹ *Ibid.* hlm. 183.

harus disadari setiap karyawan yang ada disebuah instansi pelayanan. Langkah utama dalam memuaskan pelanggan adalah menentukan dan mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang berbeda-beda dapat pula berlainan kebutuhannya dan juga berbeda prioritasnya, tetapi pada dasarnya kebutuhan-kebutuhan umum hampir sama.¹²

b. Etika Pelayanan

Kata “ *Ethics* ” berasal dari bahasa Yunani “ *Ethos* ” yang berarti karakter atau kebiasaan atau adat istiadat. Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat. Ada yang merupakan etiket artinya kumpulan tatacara dalam pergaulan. Etika pelayanan adalah perilaku petugas terutama petugas pelayanan (*Customer Service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau yang diharapkan konsumen/nasabah.¹³

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas dalam melakukan pelayanan kepada nasabah/pelanggan, diantaranya:

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan pelanggan.

¹² Susatyo Herlambang, *Basic Marketing* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014). Hlm. 78.

¹³ M. Nur Rianto. *Op. Cit.* Hlm. 208-209.

6. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar.

7. *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.¹⁴

c. Layanan Prima

1. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.

2. Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dan pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat dirasakan langsung pelanggan waktu itu dan pada saat itu juga.

3. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.

4. Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk wujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.¹⁵

Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Ada enam faktor pelayanan prima, yaitu:

¹⁴ *Ibid.* hlm. 209.

¹⁵ Nina Rahmayanty, *Op. Cit.* hlm. 17-18

a. *Ability* (kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak dilakukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.¹⁶

b. *Attitude* (sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan prilaku yang harus ditonjolkan pegawai ketika menghadapi pelanggan.

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai yang bersifat maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

d. *Action* (tindakan)

Yaitu karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

e. *Accountability* (tanggung jawab)

Yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.¹⁷

¹⁶ M. Nur Rianto, *Op. Cit.* hlm. 215

¹⁷ *Ibid.* hlm. 216.

d. kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, seperti dijelaskan dalam alqur'an surat *Al-Baqarah* ayat 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا

أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^ص وَلَا تَتِمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ

تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^ج وَعَلَّمُوا

أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk kemudian kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.¹⁸

¹⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya: CV. Karya Utama, 2000), hlm. 46.

Kata *anfiku mintoyyibati ma kasabtum* mengandung arti *minhalalati majama'tum minjahabi walfidotan* yang artinya halal apa-apa yang kalian kumpulkan dari perjalanan. Kata *anfiku mintoyyibati makasabtum* diatas menunjukkan arti bahwa manusia harus menafkahkan hasil yang baik-baik atau kualitas yang baik-baik dari usahanya.¹⁹ Sebab dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas seorang pengunjung akan menunjukkan loyalitasnya terhadap perpustakaan tersebut salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah menunjukkan bukti fisik yaitu berupa gedung, rak buku, wifi dan lainnya. Dan dalam ayat tersebut bukti fisik harus sesuai dengan harapan pelanggan.

e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja. Tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.²⁰

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dikemukakan oleh Parasuraman, dkk. Meliputi lima dimensi pokok:

1. Berwujud (tangibels), bukti fisik dari jasa. Bagian nyata dari jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai.

¹⁹ Tanwirul muqaqbasi, Tafsir Ibnu Abbas (Bairul Libanon: Al-fiqru, 1995), hlm. 45.

²⁰ M. Nur Rianto, *Op. Cit.* hlm. 220.

2. Keandalan (realibility), yakni memberikan pelayanan yang dijanjikan denganm segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiviness), yaitu memberikan pelayanan dengan segera, misalnya melalui telpon.
4. Empati (emphaty), yaitu kemudahan memberikan hubungan, perhatian pribdi.²¹
5. Jaminan (*Assuramce*),

f. Perbedaan Layanan Pemerintah dan Swasta

Tabel 2. 1
Perbedaan Sifat dan Karakteristik Sektor Pemerintah/Publik dengan
Sektor Swasta

Perbedaan	Sektor Pemerintah/publik	Sektor Swasta
Tujun dan motif	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Nonprofit motive</i> 2. Memiliki tujuan sosial 3. Pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkanny a 4. Kewajiban 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memaksimalkan laba/<i>profit motive</i> 2. Tujuan privat, pribadi/internal perusahaan

²¹ Lena Ellitan, Lina Annatan, *Op.Cit.* hlm. 184.

	membayar contoh pajak	
Sumber pendanaan	1. Pajak, retribusi, utang obligas pemerintah, laba BUMN, penjualan aset negara, dsb	1. Pembiayaan internal. 2. Pembiayaan eksternal.
Pertanggung jawaban	1. Dasar hukum yang jelas penyelenggaraanya dan pertanggung jaawaban kepada masyarakat dan parlemen (DPR/MPR).	1. Pertanggung jawaban kepada pemilik perusahaan, pemegang saham dan eksternal
Sruktur organisasi	1. Birokratis, kaku, dan hierarkis.	1. Fleksibel. 2. Datar. 3. Personal. 4. Lintas fungsional, dsb.
Sistem akuntansi	1. <i>Cash accounting.</i>	1. Ada yang tertutup untuk umum/khusus publik. 2. Kualitas bersaing sehingga standar tinggi
Bentuk	1. Pelayanan administrasi.	1. Rumaah sakit swasta.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pelayanan umum. 3. Pelayanan publik. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Perusahaan pengangkutan milik swasta. 3. Perbankan swasta.
Cakupan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi pemerintah dipusat, daerah, dan lingkungan BUMN/ BUMD. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam negeri. 2. Luar negeri.
Hambatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sulitnya mengukur output maupun kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. 2. Seburuk apapun kinerjanya, tidak mengenal istilah bangkrut. 3. pelayanan pemerintah bersifat monopoli. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berdasarkan perkembangan tuntutan harapan pelanggan yang semakin mengglobal. 2. Tuntutan perkembangan teknologi dan arus globalisasi. 3. Perbedaan budaya disebabkan karakter masyarakat global.²²

g. kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk/jasa yang seharusnya sesuai syariah dalam kenyataan yang diterima.

²² Nina rahmayanty, *Op. Cit.* hlm. 100.

Menurut Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang/ jasa harus melihat perusahaannya yang berkaitan dengan:

a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh sifat personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga maupun yang lain.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sifat asli atas nama Allah. Dalam hadis *mutafa'alaih* dari Hakim Bin Hazam yang artinya: penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putud transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah jual beli.²³

d. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Adapun cara yang baik dalam melayani pengunjung hal-hal yang perlu diperhatikan adalah apakah pelayanan yang diberikan terhadap pengunjung sudah sesuai terhadap apa yang diharapkan pengunjung, ada beberapa metode yang dipergunakan setiap

²³ Ippm. Universitasazzahra.ac.id, *Teori Prilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, diakses 13 november 2018 08.00 wib.

perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pengunjung atau pelanggan, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telpon bebas pulsa, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya.

2) Survey Kepuasan Pelanggan

Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survey ini untuk mendapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta untuk mengisi angket.

3) Pembeli bayangan

Ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghos shopping*) untuk berperan sebagai pelanggan. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya.²⁴

4) Analisa Pelanggan Yang Lari

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti,

²⁴ M. Nur Rianto, *Op. Cit.* hlm. 204

pindah keperusahaan lain, adakah suatu masalah yang terjadi yang tidak diatasi atau terlambat diatasi.²⁵

Untuk mengukur tingkat kepentingan pelanggan ada empat kuadran, yaitu:

a) Kuadran 1

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kenyataannya faktor ini belum sesuai dengan yang ia harapkan ataupun kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah, variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dan tetap berkonsentrasi.

b) Kuadran 2

Ini adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap penting karena pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkannya, variabel dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

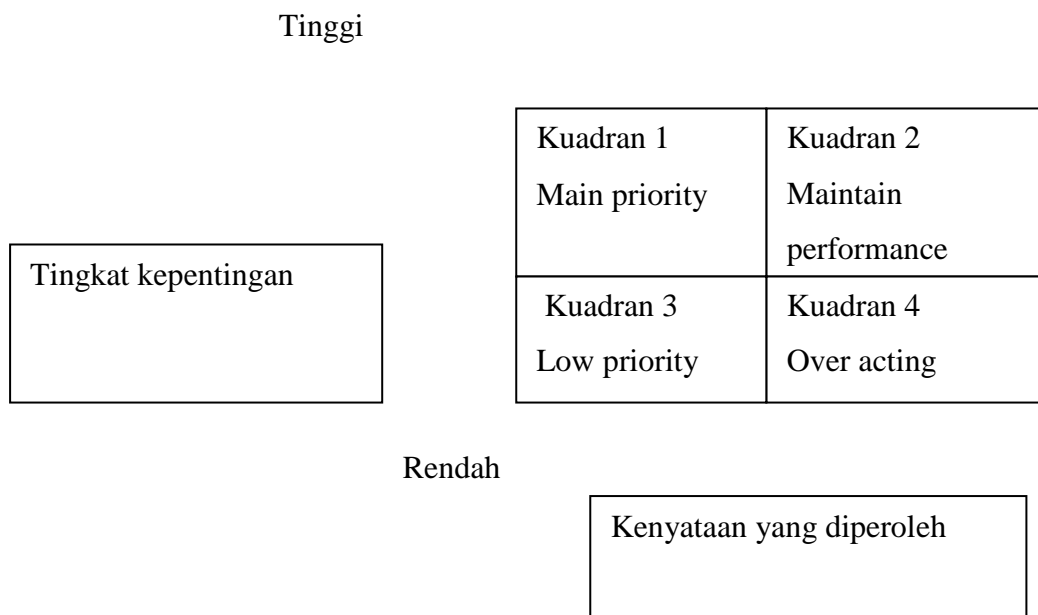
c) Kuadran 3

Ini adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan yang pada kenyataannya biasa saja dan tidak terlalu istimewa, variabel dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan atau dihilangkan karena pengaruh yang dirasakan sangat kecil.

²⁵ *Ibid.* hlm. 205.

d) Kuadran 4

Ini adalah yang memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Variabel yang termasuk didalamnya kuadran ini dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga dapat menghemat biaya.

Gambar 1**Matrix prestasi-kepentingan****2) Perpustakaan**

a. Definisi perpustakaan

Kata perpustakaan berasal dari kata “pustaka” yang berarti kitab dan buku-buku, kemudian kata pustaka mendapat awalan *per* dan akhiran *an* menjadi perpustakaan, perpustakaan mengandung arti kumpulan buku-buku dan buku-buku kesusteraan, pengertian lebih umum dan lebih luas

dari perpustakaan adalah suatu ruangan bagian dari gedung/bangunan, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga lebih mudah dicari dan digunakan apabila dipergunakan sewaktu-waktu oleh pembaca, perpustakaan dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana, seperti ruang buku, rak buku, rak majalah, meja kursi baca, kartu-kartu katalog, sistem pengelolaan tertentu, dan ditempatkan petugas yang mengelola perpustakaan agar dapat berjalan sebagaimana mestinya.²⁶

Pada umumnya lingkungan daerah masih beranggapan bahwa perpustakaan daerah dimana buku-buku dan bahan cetak lainnya disimpan dan dipinjamkan. Dapat dikatakan bahwa nilai sekolah, perguruan tinggi atau lembaga riset dan ilmu pengetahuan bergantung kepada kualitas dari perlengkapan dan kesempurnaan jasa yang diberikan oleh perpustakaan.

b. Fungsi Perpustakaan

Pada prinsipnya sebuah perpustakaan mempunyai 5 fungsi yaitu:²⁷

1. Jantung dari semua program pendidikan

Perpustakaan selalu dikaitkan dengan buku, sedangkan buku selalu dihubungkan dengan kegiatan belajar. Jika kegiatan belajar meliputi di dalam dan di luar sekolah perpustakaan berkaitan dengan kedua hal itu.

²⁶ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003), hlm.

7.

²⁷ Noerhayati S, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung: P.T Alumni, 1987), jilid 1. hlm. 1-2

Allh meninggikan derajat orang beriman dan berilmu seperti firman Allah yang berbunyi:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي

الْمَجَلِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ

أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ

وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ



11. Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di

antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. “(Surah *Al-Mujadalah*/58:11)”.

Ayat diatas menjelaskan untuk bersemangat menuntut ilmu, berlapang dada, menyiapkan kesempatan untuk menghadiri majelis ilmu, bersemangat belajar, menyiapkan segala sumber daya untuk meningkatkan ilmu kita, dan senantiasa meningkatkan keimanan dan ketaqwaan.²⁸

2. Pusat Alat-alat Peraga Pengajaran

Dalam membantu kelancaran jalannya pendidikan serta praktikum perpustakaan dapat menyediakan bahan-bahan atau fasilitas yang dibutuhkan oleh tenaga pengajar didalam kelas.

3. *Clearing House* (Pusat Pengumpulan/penyimpanan)

Fungsi ketiga ini sangat penting sekali bagi setiap lembaga pendidikan, karena dengan adanya *clearing house* setiap orang akan mudah mencari keterangan-keterangan, data-data, bahan-bahan mentah tentang daerahnya atau sesuatu pengetahuan dalam melakukan *research* dan lain-lain.

4. *Social center* dan pusat kegiatan kultural masyarakat setempat.

Haruslah diingat bahwa pengunjung perpustakaan daerah tidak hanya terdiri dari masyarakat tetapi para pegawai, siswa, mahasiswa, pengajar, dapat mempergunakan jasa-jasa, fasilitas-

²⁸ Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya Allumanatul Ali (Seuntia Mutiara yang Maha Luhur)* (Bandung: CV Penerbit J-ART, 2004). hlm. 543.

fasilitas, dan bahan-bahan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang diteliti. Adapun dikemukakannya hasil penelitian terdahulu adalah untuk mendukung isi ataupun bahan acuan (perbandingan) dari penelitian ini.

Tabel 2. 2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Endang Iriyanti (tesis Universitas Diponegoro Program Studi Magister Administrasi Konsentrasi Magister Administrasi Publik tahun 2005)	Analisis Kualitas Layanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah	Terdapat hubungan antara variabel praktek manajemen dengan kualitas, iklim dengan kualitas, motivasi dengan variabel kualitas sehingga besarnya variabel praktek manajemen terhadap variabel kualitas 79,84 % sedangkan sisanya sebesar 21,16 % adalah faktor-faktor lain yang belum diketahui dan memerlukan pengajian lebih lanjut secara cermat.
2	Herlina Rahmawati (Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik)	Analisis Kepuasan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan Arsip di Kabupaten Karanganyar	1) dengan melihat hasil perhitungan servqual, sebagian besar bernilai atribut negatif dan gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,717, ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa perpustakaan di kantor perpustakaan dan arsip Kabupaten Karanganyar belum memuaskan para

			<p>pengguna atau kualitas pelayanannya belum memenuhi harapan pengguna.</p> <p>2) Berdasarkan analisis IPA, terdapat 23 atribut yang paling penting namun kinerjanya tidak memuaskan pengguna. salah satu prioritas atribut dengan nilai kinerjanya paling tidak memuaskan itu adalah “kelengkapan Koleksi”.</p>
3	<p>Syaiful Amri (Skripsi Universitas Sunan Kali Jaga Yogyakarta Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Tahun 2010</p>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan MAN II Surakarta</p>	<p>Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan MAN II Surakarta, pengukuran tanggapan pemustaka berdasarkan lima dimensi (servqual dimention) yaitu: reability, responsiveness, tengible, assrance, empsthy, hasil penelyian menunjukkan bahwa tanggapan pemustaka terhadap penelitian perpusstakaan MAN II Surakarta sudah baik dengan hasil total nilai rata-rata 2,76 sehingga penafsiran/interpretasinya tergolong baik.</p>

Adapun persamaan dan perbedaaan peneliti terdahulu dengan peneliti adalah sebagai berikut:

- a) Perbedaan peneliti dengan Gary Leonard Hendrik adalah peneliti terdahulu objeknya merupakan Rumah Sakit sedangkan Peneliti di Perpustakaan

- b) Persamaan peneliti dengan Herlina Rahmawati sama-sama menggunakan metode *Informsnce Performance Analysis*.
- c) Perbedaan peneliti dengan Syaiful Amri Adalah peneliti menggunakan metode IPA sedangkan Syaiful Amri menggunakan 5 dimensi servqual.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, seperti yang sudah ada pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah, proses penelitiannya bersifat linear dengan langkah-langkah jelas mulai dari perumusan masalah, tujuan penelitian, konsep atau landasan teor, sampai dengan saran-saran yang diajukan peneliti.

Penulis melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.²⁹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok atau serumpun objek yang menjadi sasaran penelitian atau keseluruhan satuan yang ingin diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang terdaftar sebagai anggota

²⁹ Sugiiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 146.

perpustakaan dengan jumlah 2.137 orang. Jumlah ini diperoleh dari data Adminisrasi perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang mewakili populasi yang dipilih dengan cara tertentu ataupun sebagian dari objek yang akan diteliti yang dipilih sedemikian rupa sehingga mewakili keseluruhan populasi yang diteliti.³⁰ Sampel dari penelitian ini adalah masyarakat yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan aktif.

Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diambil oleh penulis untuk melakukan penelitian ini, maka peneliti menggunakan rumus slovin, yaitu;

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{2.137}{1 + 2.137 (0,1)^2} \\ &= 95,52 \end{aligned}$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah 95,52 responden dan digenapkan menjadi 96 responden.

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

³⁰Ahmad Nijar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, PTK, dan Penelitian Pengembangan* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2016), hlm. 46.

e = kesalahan yang diterima 10% (0,1).

a. Teknik Pengambilan Sampel

Setelah jumlah sampel yang akan diambil dari populasi telah ditentukan, selanjutnya pengambilan sampel pun harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam teknik *sampling*. Teknik pengambilan sampel ada dua, yaitu pengambilan sampel secara probability sampling dan pengambilan sampel secara non probability sampling.

Sampel kuota (*quota sampling*) adalah teknik yang menentukan jumlah sampel dari populasi yang memiliki ciri tertentu sampai jumlah kuota (jatah) yang diinginkan. Misalnya sebuah kantor terdapat laki-laki 60% dan perempuan 40%, jika peneliti ingin mewawancarai 30 orang pegawai dari kedua jenis kelamin tadi maka dia dapat mengambil sampel pegawai laki-laki 18 orang dan perempuan 12 orang, sekali lagi teknik pengambilan sampel pada kuota sampel tidak dilakukan secara acak melainkan secara kebetulan saja.³¹

D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang diperoleh peneliti adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber aslinya adalah masyarakat yang menjadi anggota perpustakaan daerah Kabupaten Mandailing Natal yang aktif.

³¹ *Ibid*, hlm. 52

E. Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:³²

1. Wawancara

Wawancara merupakan tehnik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.

2. Observasi

Tehnik ini adanya pengamatan dari sipeneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiaannya. Instrumen yang dapat dipakai dapat berupa lembar pengamatan, paduan pengamatan, dan lainnya.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar-daftar pertanyaan kepada responden harapan memberikan respon atau daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.

Sedangkan skala yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial

³²Husein Umar, *Metode Untuk Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 49-50.

ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.³³

Ada dua macam kuesioner yang digunakan, pertama, kuesioner yang berisikan pertanyaan mengenai keinginan masyarakat mengenai bentuk pelayanan yang diberikan. Dimana skala *likert* yang diberikan kuesioner pertama adalah 1 sampai 5, dimana “1” adalah sangat tidak penting, dan “5” adalah sangat penting. Pada tingkat kinerja, pengunjung diminta untuk mengisi tingkat kinerja perpustakaan yang telah diberikan. Skala kinerja yang digunakan pada skala *likert* “1” berarti sangat tidak baik, dan “5” berarti sangat baik. Kedua, kuesioner yang diberikan pertanyaan berupa harapan pengunjung dan untuk mengukur persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang dirasakan masyarakat Mandailing Natal, apakah pelayanan yang diberikan sudah optimal atau belum.

F. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat diukur dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang diukur.³⁴ Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok perhitungannya menggunakan rumus korelasi sederhana yang dikemukakan oleh Person sebagai berikut:

³³ *Ibid*, hlm. 132.

³⁴ Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 103.

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

keterangan:

R_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X terhadap Variabel Y.

Pengujian dilakukan menggunakan bantuan software SPSS 23 memperoleh hasil yang terarah dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Pada prinsipnya uji reliabilitas adalah menguji data yang kita peroleh sebagai misal hasil dari jawaban questioner yang kita bagikan. Jika questioner yang kita bagikan handal atau *reliable*, andai jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu.

Analisis ini dapat dipakai untuk sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif konsisten atau tidak berbeda jika diukur dengan subyek yang sama, sehingga dapat diketahui konsistensi atau keterhandalan alat ukur (kuesioner). Teknik pengukuran realibilats ini adalah teknik dari *Cronboach Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{\sum S^2}{St^2} \right]$$

pengukuran dilakukan dengan bantuan software SPSS 23 untuk memperoleh pernyataan yang sudah dinyatakan valid dengan uji validitas akan ditentukan realibilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika r alpha positif atau $> r$ tabel, maka pernyataan reliabel
- b. Jika r alpha negatif atau $< r$ tabel, maka pernyataan tidak reliabel.

G. Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan data deskriptif kualitatif-kuantitatif untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung terhadap perpustakaan daerah Kabupaten Mandailing Natal maka digunakan metode *Importance Performance Analysis* dan analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pengunjung.

1. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode statistik yang memberikan gambaran dari responden.³⁵ Seperti berapa rata-ratanya, seberapa jauh data bervariasi, berapa standar deviasinya, nilai maksimum dan minimum data.

2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dua instrumen penelitian utama yang telah dikembangkan dari tahun ke tahun untuk meneliti kualitas dan kepuasan konsumen di industri jasa pelayanan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan. Salah satu keuntungan IPA adalah mengidentifikasi area/atribut dalam meningkatkan kualitas jasa.

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting, dan sangat tidak

³⁵Supranto, *ibid*, hlm. 239-240.

penting. Dan kinerja diberikan tingkat 5 (*likert*) penilaian yang terdiri dari sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik, dan sangat tidak baik.³⁶

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis, maka dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Kuadran A menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas
2. Kuadran B menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan maka kewajiban perusahaan untuk mempertahankan kinerjanya.
3. Kuadran C menunjukkan, bahwa memang unsur-unsur yang memang kurang dianggap penting oleh pelanggan dimana seharusnya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.
4. Kuadran D menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan/sangat memuaskan. Hal ini, dianggap berlebihan.³⁷

Selanjutnya sumbu mendatar (*x*) akan diisi oleh tingkat skor kinerja, sedangkan sumbu tingkat (*y*) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada

³⁶*Ibid*, hlm. 240-241

³⁷ Supranto, *Proposal Psnselitian dengan Contoh* (Jakarta: universitas Indonesia, 2004). hlm. 82.

titik X, Y, dimana X skor tingkat penilaian kerja, sedangkan Y merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X, Y. Dimana X skor penilaian kinerja sedangkan Y penilaian tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Gambar 3. 1

Diagram Kartesius

Kepentingan

Y

Sangat penting dan tidak puas Prioritas utama A	Sangat penting dan sangat puas Pertahankan prestasi B
Kurang penting dan kurang puas Prioritas rendah C	Kurang penting dan sangat puas Berlebihan D

Kinerja

X

Berdasarkan hasil penelitiaang tingkat kepentingan dan hasil penelitian kinerja maka akan dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada perpustakaan Daerah Mandailing Natal. Dimana tingkat kesesuaian

adalah hasil pertandingan skor kinerja dan skor kepentingan, tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana: Tki= Tingkat Kesesuaian Responden

Xi= Skor Penilaian Kinerja Perpustakaan

Yi= Skor Nilai Tingkat Kepentingan Pengunjung.

Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana: X= Skor Rata-rata Tingkat Kinerja

Y= Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan

n= Jumlah Responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X, Y dimana X skor tingkat kinerja sedangkan Y adalah skor penilaian tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{t=1}^K Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{t=1}^K Yi}{K}$$

Dimana:

K= Banyaknya Atribut yang mengukur tingkat kepuasan pengunjung.³⁸

³⁸ Supranto, *ibid*, hlm. 240-241.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. SEJARAH PERPUSTAKAAN DAERAH MANDAILING NATAL

Kabupatem mandailing natal secara resmi terbentuk menjadi sebuah kabupaten karena adanya pemekaran dari Kabupaten Tapanuli Selatan berdasarkan UU No. 12 tahun 1998 tentang pembentukan Kabupaten Daerah tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten daerah tingkat II Mandailing Natal.

Pada awalnya dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Mandailing Natal merupakan sub bagian pada bagian organisasi Sekterariat Daerah Kabupaten Mandailing Natal yang berdiri pada tahun 2000 berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 1 tahun 2001.

Selanjutnya dengan UU No. 32 tahun 2004 tentang pemerintah Daerah. Bagian perpustakaan berubah nomenklatur menjadi kantor perpustakaan dan arsip Daerah Kabupaten Mandailing Natal yang dibentuk berdasarkan peraturan Daerah Mandailing Natal No. 21 tahun 2008 dan peraturan Bupati No. 39 tahun 2011 tentang pembentukan organisasi dan tata Laksana Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Mandailing Natal.

Berdasarkan peraturan Bupati No. 50 tahun 2016 pada tanggal 23 November 2016 tentang terbentuknya suorta baru kantor perpustakaan dan kerarsipan Mandailing Natal terhitung sejak awal Januari 2017 hingga sekarang.

B. VISI DAN MISI

1. Visi

Perpustakaan dan kearsipan sebagai sumber ilmu dan informasi yang handal menuju masyarakat Kabupaten Mandailing Natal cerdas, berbudaya dan bermanfaat.

2. Misi

- a. Meningkatkan pembinaan dan pembangunan lembaga perpustakaan dan kearsipan.
- b. Meningkatkan profesionalitas dan kompetensi pengelola perpustakaan dan kearsipan.
- c. Mengembangkan budaya baca dan arsip.
- d. Memelihara dan melestraikan Hasil Karya Cipta Budaya
- e. Meningkatkan kualitas di bidang SDM di Bidang Perpustakaan dan Kearsipan.
- f. Meningkatkan upaya penyelamatan, pelestarian dan pendayagunaan pustaka dan arsip yang bernilai guna.
- g. Menyelenggarakan layanan perpustakaan dan kearsipan berbasis teknologi dan informasi.

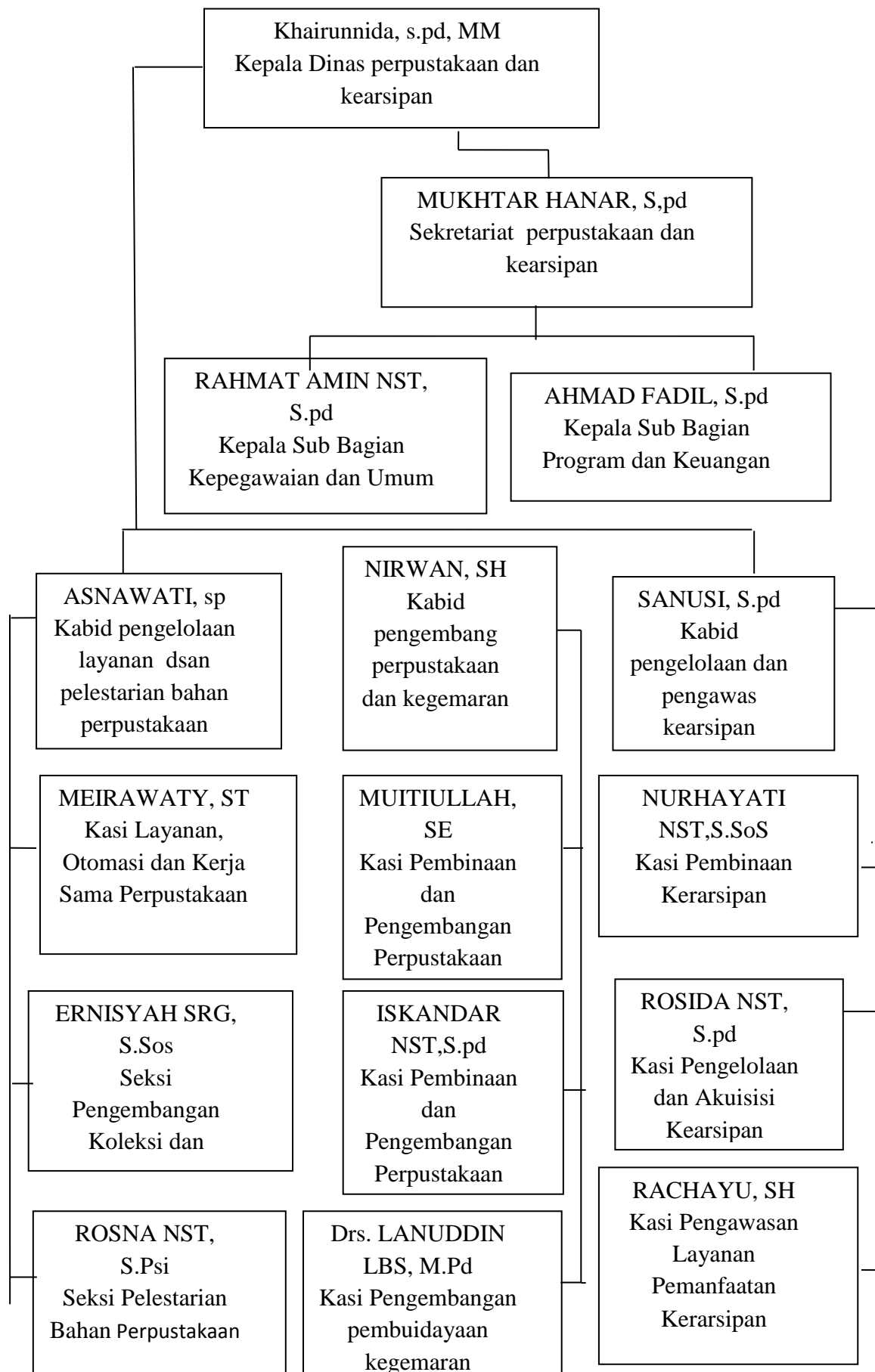
C. SASARAN

Sasaran dari perpustakaan Kabupaten Mandailing Natal adalah memberikan pelayanan perpustakaan di Kabupaten Mandailing Natal secara merata guna meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berwawasan luas serta mewujudkan budaya gemar membaca bagi:

- a. Murid TK, MDA, TBM, Play Group
- b. Pelajar tingkat SD sederajat s/d SMA sederajat
- c. Mahasiswa
- d. Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- e. Masyarakat umum

D. STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi Perpustakaan dan
kearsipan daerah Mandailing Natal



E. Layanan

a. Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris *Circulation* yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada sirkulasi udara, sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam konteks perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman dan pengembalian buku namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk pencacatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan penggunaan jasa perpustakaan.

Layanan sirkulasi adalah layanan yang khusus disediakan untuk melayani pemustaka dalam pemesanan, peminjaman, dan pembelian buku perpustakaan. Layanan ini hanya diperuntukkan untuk masyarakat daerah Mandailing Natal yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Tujuan layanan sirkulasi adalah:

- 1) Agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi seoptimal mungkin.
- 2) Agar dapat diketahui pemustaka yang meminjam koleksi tertentu dan waktu pengembaliannya. Hal ini memudahkan penelusuran bahan pustaka tersebut bila dibutuhkan pustaka lainnya.
- 3) Agar terjaganya keamanan bahan pustaka. Meski sedang dipinjam, tetapi dapat diketahui siapa yang meminjam dan kapan batas waktu pengembalian.
- 4) Agar diketahui tingkat keterpakaian koleksi yang dimiliki perpustakaan.

Layanan sirkulasi perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, sistem terbuka (*open acces*) dan sistem tertutup (*closed acces*). Sistem terbuka membebaskan pemustaka ke rak-rak koleksi

perpustakaan. Mereka dapat mencari, membuka, melihat-lihat, dan atau mengambil buku-buku yang mereka butuhkan. Ketika buku-buku tersebut tidak cocok, mereka dapat memilih buku-buku lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda.

Kelebihan sistem terbuka:

1. Pemustaka dapat melakukan *Browsing* (melihat-lihat koleksi sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam).
2. Memberi kepuasan pada pemustaka karena mereka dapat memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Tenaga staf perpustakaan yang dibutuhkan tidak banyak. sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam oleh pemustaka.

Perpustakaan daerah Mandailing Natal menerapkan sistem terbuka (*open acces*) baik layanan sirkulasi ataupun layanan referensi/bahkan rujukan.

b. Layanan Referensi

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris *reference* yang bentuk dari kata dasar *refer* berarti menunjuk kepada, menyebut. Dalam konteks perpustakaan, referensi lazim diartikan dengan acuan atau rujukan dalam mencari informasi tentang sesuatu. Oleh sebab itu, bahan pustaka yang memberikan data tentang tokoh, peristiwa, tempat-tempat tertentu dan sejarah dan lain sebagainya disebut buku referensi. Buku referensi ini tidak untuk dibaca untuk keseluruhan sebagaimana buku-buku teks buku-buku fiksi. Buku jenis ini hanya digunakan untuk mendapatkan informasi tertentu saja sehingga susunan dan sistematika penulisannya pun berdasarkan kaidah-kaidah tertentu.

Layanan referensi adalah layanan yang menyediakan rujukan informasi yang beragam serta mendalam bagi pemustaka dari bahan pustaka yang ada dipergustakaan kepada pemustaka. Layanan ini menyediakan sumber informasi/bahan pustaka seperti ensiklopedia, abstrak, bibliografi, direktori, *handbook*, juga menyediakan sumber

informasi/bahan pustaka berupa terbitan pemerintah, undang-undang dan lain-lain.

Dengan kata lain, layanan referensi merupakan salah satu layanan perpustakaan yang disediakan bagi pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya dengan memanfaatkan seperangkat referensi/bahan rujukan yang tersedia di perpustakaan.

Adapun tujuan layanan referensi adalah untuk:

1. Membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat.
2. Membantu pemustaka menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.
3. Membantu pemustaka dalam menggunakan setiap koleksi bahan pustaka referensi dengan tepat guna.

Sedangkan fungsi layanan referensi adalah:

1. Informasi

Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai perpustakaan.

2. Bimbingan

Memberikan bimbingan kepada pemakai untuk menemukan bahan pustaka dalam koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing serta penggunaannya dalam menemukan informasi yang dikehendaki.

3. Pemilihan/penilaian

Memberikan petunjuk tentang bagaimana cara memilih/menilai bahan pustaka yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.

F. Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan

- a. Jam buka layanan

Pelayanan perpustakaan daerah mandailing Natal dibuka setiap hari senin s/d sabtu, diamana jam buka layanan tersebut tersedia:

- 1) Senin-kamis : 08.00-16.30 WIB
- 2) Jum'at : 08.00-17.00 WIB
- 3) Sabtu : 09.00- 14.00 WIB

b. Syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan daerah Mandailing Natal

1. Menunjukkan tanda pengenal diri (KTP/SIM) yang berlaku.
2. Menyerahkan pas photo berukuran 2x3 dan 3x3
3. Mengisi formulir yang telah disediakan
4. Masa keanggotaan harus diperpnjang

c. Peminjaman

1. Layanan pinjaman (Sirkulasi)

- a) Perpustakaan menerapkan sistem terbuka yakni pengunjung dapat langsung menelusur buku-buku yang dibutuhkan di rak-rak buku perpustakaan.
- b) Setiap pengunjung layanan harus lebih dahulu mengisi daftar pengunjung dan menunjukkan kartu anggota perpustakaan atau tanda pengenal lain yang masih berlaku kepada petugas sirkulasi.
- c) Setiap peminjaman dan pengembalian buku melalui petugas sirkulasi.
- d) Setiap anggota hanya diperkenankan meminjam buku dengan ketentuan yang terbatas.
- e) Setiap peminjaman dan pengembalian buku harus menunjukkan kartu anggota yang bersangkutan kepada petugas.
- f) Sebelum mengembalikan buku yang telah jatuh tempo, tidak dibenarkannya lagi meminjam buku lainnya.
- g) Buku yang rusak atau hilang ditanggung oleh pemilik kartu anggota perpustakaan.perpanjangan peminjaman

tersebut dapat dilakukan apabila semua buku pinjaman sebelumnya telah dikembalikan

G. Fasilitas

A. Ruang baca

ruang baca pada perpustakaan daerah Mandailing Natal terintegrasi dengan jarak rak koleksi bahan pustaka baik yang terdapat layanan sirkulasi maupun layanan referensi. Tata ruang seperti ini sengaja dilakukan agar pemustaka dapat dengan mudah dan leluasa menjangkau koleksi perpustakaan.

B. Loker penitipan Tas

Loker penitipan tas pengunjung/pemustaka terletak di depan pintu masuk perpustakaan daerah Mandailing Natal. Pada loker ini pemustaka dapat menyimpan/menitipkan barang-barang bawaan seperti tas, jas, dan lain-lain yang tidak boleh dibawa masuk keruangan layanan perpustakaan.

C. *Wi-fi*

Perpustakaan daerah Mandailing Natal juga menyediakan fasilitas *Wi-fi* yang dapat dipergunakan oleh pemustaka untuk mengakses internet dengan menggunakan laptop mereka masing-masing.

H. Analisis Data

1. Hasil Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas Variabel Indikator Kepentingan dan Variabel Indikator Kinerja

Uji validitas adalah pengujian keterkaitan ataupun hubungan antar item pertanyaan dalam satu variabel. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika item-item pertanyaan/atribut mampu mengungkap sesuatu yang

hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel seperti yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Uji Validitas Indikator Kepentingan

No	Variabel	No Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	Item 1	0.358	Instrumen valid jika r tabel dengan nilai $n=96$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r tabel 0.1685	Valid
		Item 2	0.661		Valid
		Item 3	0.455		Valid
		Item 4	0.540		Valid
		Item 5	0.538		Valid
		Item 6	0.689		Valid
		Item 7	0.647		Valid
		Item 8	0.694		Valid
		Item 9	0.397		Valid
2	<i>Reability</i>	Item 10	0.481		Valid
		Item 11	0.358		Valid
		Item 12	0.661		Valid
		Item 13	0.455		Valid
		Item 14	0.540		Valid
3	<i>Responsiveness</i>	Item 15	0.538		Valid
		Item 16	0.689		Valid
4	<i>Assurance</i>	Item 17	0.647		Valid
		Item 18	0.694		Valid
5	<i>Emphaty</i>	Item 19	0.397		Valid
		Item 20	0.481		Valid

Dari tabel di atas didapat nilai korelasi antar skor item dengan skor total dilihat pada *corrected item-total correlation* yang telah disajikan dalam kolom r_{hitung} . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , yang dicari pada signifikan 0,1 dengan jumlah $n=96$, maka dapat r_{tabel} sebesar 0,1685 (dilihat pada lampiran tabel *product moment*). Berdasarkan analisis didapatkan nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya di atas dari 0,1685. Bahwa dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.2
Uji Validitas Indikator Kinerja

No	Variabel	No Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	Item 1	0.306	Instrumen valid jika $> r_{tabel}$ dengan nilai $n=96$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} 0.1685	Valid
		Item 2	0.437		Valid
		Item 3	0.675		Valid
		Item 4	0.737		Valid
		Item 5	0.461		Valid
		Item 6	0.414		Valid
		Item 7	0.680		Valid
		Item 8	0.701		Valid
		Item 9	0.734		Valid
2	<i>Reability</i>	Item 10	0.156		Tidak Valid
		Item 11	0.306		Valid
		Item 12	0.437		Valid
		Item 13	0.675		Valid
		Item 14	0.737		Valid
	<i>Responsivi</i>	Item 15	0.461		Valid

3	<i>ness</i>	Item 16	0.414		Valid
4	<i>Assurance</i>	Item 17	0.680		Valid
		Item 18	0.701		Valid
5	<i>Emphaty</i>	Item 19	0.734		Valid
		Item 20	0.156		Tidak Valid

Sumber: Hasil penelitian (data diolah 2019)

Dari tabel di atas didapat nilai korelasi antar skor item dengan skor total dilihat pada *corrected item-total correlation* yang telah disajikan dalam kolom r_{hitung} . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , yang dicari pada signifikan 0,1 dengan jumlah $n=96$, maka dapat r_{tabel} sebesar 0,1685 (dilihat pada lampiran tabel *product moment*). Berdasarkan analisis didapatkan nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya di atas dari 0,1685. Bahwa dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid. Untuk analisis selanjutnya butir soal yang dipakai hanya butir soal yang valid saja.

b. Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kepentingan dan Variabel Indikator Kinerja

Uji *reliability* adalah pengujian terhadap jawaban responden apakah konsisten dari waktu ke waktu. Adapun hasil uji *reliability* pada variabel indikator kepentingan dan variabel indikator kinerja berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty*. seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

Gambar 4.2

Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

,879	20
------	----

Sumber: hasil penelitian (data diolah 2019)

Berdasarkan tabel di atas, uji *reliabilitas* diperoleh *Cronbach's Alpha* 0,879. Karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butiran instrumen penelitian adalah reliabel.

Gambar 4.3

Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	18

Sumber: hasil penelitian (data diolah 2019)

Berdasarkan gambar di atas, uji *reliabilitas* diperoleh *Cronbach's Alpha* 0,889. Karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butiran instrumen penelitian adalah reliabel.

I. Importance Performance Analysis (IPA)

untuk mengetahui hasil dari mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diharapkan oleh para pengunjung, maka dibawah ini langkah untuk menghitung jumlah keseluruhan nilai kepentingan dan kinerja, dan nilai rata-rata.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{X} = \frac{\sum_{t=1}^K Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{t=1}^K Yi}{K}$$

$$\bar{X} = \frac{7782}{96} \quad \bar{Y} = \frac{6868}{96} \quad \bar{X} = \frac{81,062}{18} = 4.503 \quad \bar{Y} = \frac{71.541}{18} = 3.974$$

Tabel 4.2

Jumlah Nilai, Rata-rata Kepentingan dan Kinerja

No	Atribut	Nilai Atribut Kepentingan	Rata-rata	Nilai Atribut Kinerja	Rata-rata	Tingkat Kesesuaian

1	Penataan ruangan dan buku	413	4.302	430	4.479	1.041%
2	Pengaturan kebisingan ruangan	426	4.437	428	4.458	1.004%
3	Adanya rak penitipan buku	306	3.187	425	4.427	1.388%
4	Adanya <i>member card</i>	310	3.229	420	4.375	1.354%
5	Fasilitas mesin fotocopy	374	3.895	457	4.760	1.221%
6	Kondisi meja dan tempat duduk	383	3.989	462	4.812	1.206%
7	Adanya tempat sampah didalam dan diluar perpustakaan	409	4.260	424	4.416	1.036%
8	Tersedianya sarana penelusuran informasi	412	4.291	430	4.479	1.043%
9	Tersedianya mesin peminjaman dan pengembalian buku	401	4.177	415	4.322	1.034%
10	Jumlah maksimal peminjaman sesuai kebutuhan pemustaka	413	4.302	430	4.479	1.041%
11	Kelengkapan koleksi referensi	426	4.437	428	4.458	1.004%

12	Kelengkapan koleksi karya ilmiah	306	3.187	425	4.427	1.388%
13	Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	310	3.229	420	4.375	1.354%
14	Peningkatan kenyamanan	374	3.895	457	4.760	1.221%
15	Kenyamanan pengunjung di dalam maupun di luar ruangan	383	3.989	462	4.812	1.206%
16	Perlunya promosi koleksi terbaru di perpustakaan	409	4.260	424	4.416	1.036%
17	Kesopanan pegawai	412	4.291	430	4.479	1.043%
18	Penampilan pegawai <i>good looking</i>	401	4.177	415	4.322	1.034%

Di lihat dari tabel di atas bahwa diketahui tingkat kepentingan pengunjung perpustakaan dengan skor rata-rata tertinggi terdapat pada pengaturan kebisingan ruangan dan kelengkapan koleksi referensi dengan nilai 4.437, nilai ini berada di atas rata-rata tingkat kepentingan dengan nilai 3.974. sedangkan atribut yang memiliki skor rata-rata terendah adalah adanya rak penitipan buku dengan nilai skor 3.187. nilai ini berada dibawah tingkat rata-rata kepentingan.

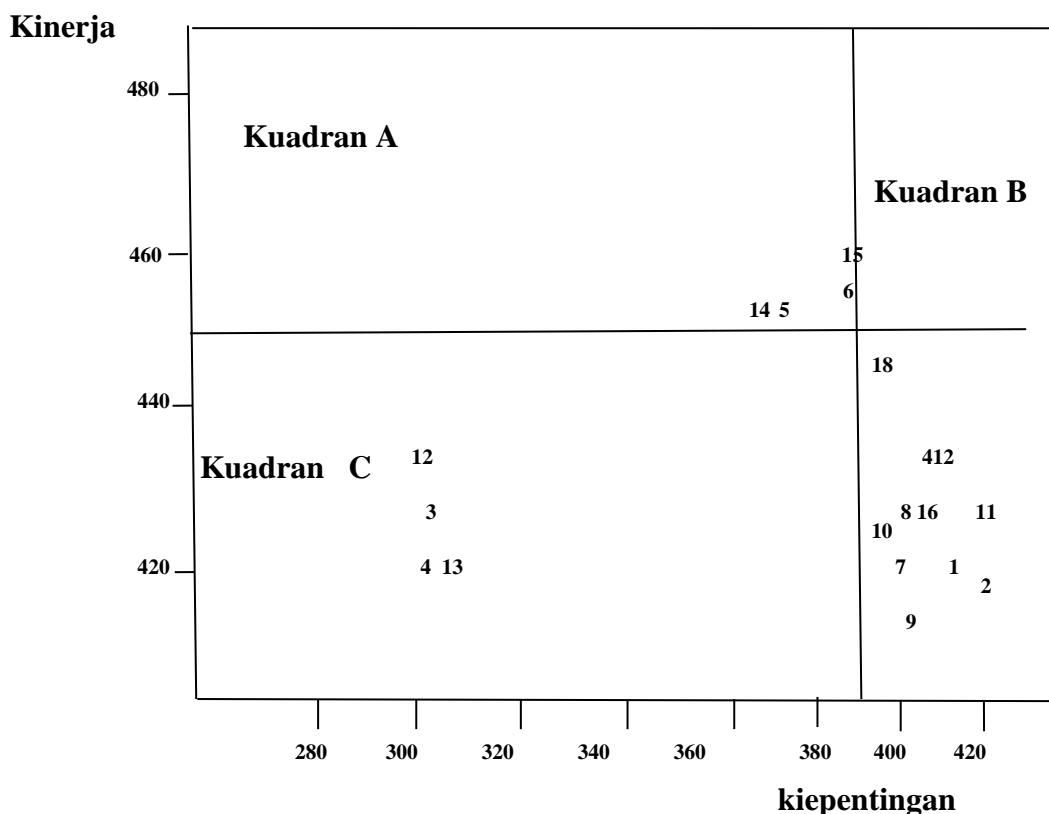
Adapun tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja perpustakaan Daerah Mandailing Natal terdapat pada dua atribut dengan nilai rata-rata yang sama yaitu kondisi meja dan tempat duduk dan kenyamanan pengunjung di dalam maupun di luar ruangan dengan nilai 4.812, nilai ini berada di atas rata-rata tingkat kepuasan pengunjung. Sedangkan atribut yang mengalami nilai terendah adalah adanya *member card* dan tersedianya

mesin peminjaman dan pengembalian buku dengan nilai 4.322. nilai ini berada di bawah nilai rata-rata tingkat kinerja dengan nilai 4.503.

Selanjutnya untuk mengetahui secara jelas penempatan atribut-atribut yang telah di analisis, maka keseluruhan atribut akan dikelompokkan dalam empat kuadran, dengan menggunakan diagram kartesius, diaman nantinya akan dapat mengaitkan pentingnya atribut-atribut kepentingan dengan kepuasan kinerja yang di dapatkan oleh pengunjung, adapun diagram kartesius terdapat pada gambar di bawah ini.

Gambar 4.4

Hasil Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja



Dapat dilihat bahwa semua atribut menyebar keseluruh kuadran, berikut ini adalah interpretasi yang dapat dilakukan yang berkenan dengan setiap kuadran.

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A merupakan kuadran yang menunjukkan bahwa atribut pelayanan penting namun kinerja masih kurang sehingga pada kuadran ini disebut kuadran prioritas utama, atribut layanan yang masuk pada kuadran A (prioritas utama) adalah:

- a. Fasilitas mesin fotocopy (item 5)
- b. Peningkatan kenyamanan (item 14)

Untuk mendapatkan nilai kinerja dan kepuasan pengunjung yang tinggi, maka pihak perpustakaan harus selalu memperhatikan atribut-atribut yang ada pada kuadran satu ini untuk terus memperbaiki kinerjanya.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi, sehingga pada kuadran ini disebut dengan kuadran pertahankan prestasi sesuai dengan strategi yang disiapkan oleh pihak perpustakaan. Atribut layanan yang masuk pada kuadran B ini adalah:

- a. Kondisi meja dan tempat duduk (item 6)
- b. Kenyamanan pengunjung di dalam maupun di luar ruangan (item 15)

Kedua atribut di atas merupakan atribut yang dianggap kinerjanya baik oleh para pengunjung perpustakaan, sehubungan dengan kinerja tingkat atribut tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang baik. Pada kuadran ini sebaiknya perpustakaan mempertahankan prestasi kinerja.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada Kuadran C ini menunjukkan wilayah yang memuat atribut yang dianggap kurang penting yang pada kenyataannya biasa saja dan tidak terlalu istimewa, atribut yang termasuk pada kuadran ini dapat dipertimbangkan atau dihilangkan karena

pengaruh yang dirasakan sangat kecil. Atribut layanan yang masuk pada kuadran C adalah:

- a. Adanya rak penitipan buku (item 3)
- b. Adanya *member card* (item 4)
- c. Kelengkapan koleksi karya ilmiah (item 12)
- d. Perlunya promosi koleksi terbaru di perpustakaan (item 13)

Atribut yang terletak pada kuadran C ini merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi pengunjung, sehingga tidak akan terlalu bermasalah jika tidak ditingkatkan dalam waktu dekat. Pada atribut ini selain dari tingkat kepentingan yang rendah tingkat kinerjanya juga rendah sehingga akan sangat baik pada terhadap kemajuan perpustakaan jika kinerjanya ditingkatkan.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Atribut yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengunjung, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan.

- a. Penataan ruangan dan buku
- b. Pengaturan kebisingan ruangan
- c. Pengaturan kebisingan ruangan
- d. Adanya tempat sampah di dalam maupun di luar ruangan
- e. Tersedianya mesin peminjam dan pengembalian buku
- f. Jumlah maksimal peminjaman sesuai kebutuhan pemustaka
- g. Kelengkapan koleksi referensi
- h. Kelengkapan koleksi karya ilmiah
- i. Perlunya promosi koleksi terbaru di perpustakaan.
- j. Penampilan pegawai *good looking*

Perpustakaan tidak perlu meningkatkan atribut yang ada pada kuadran D ini karena dianggap berlebihan oleh para pengunjung, perpustakaan cukup mempertahankan cara kinerja yang sudah ada, sehingga dapat menghemat biaya.

Dari analisis kuadran bahwa atribut-atribut yang memiliki kualitas pelayanan terletak pada kuadran yang berbeda-beda yaitu:

Kuadran A: Atribut yang masuk yaitu pada item 5 dan 14 yaitu pada dimensi *tangibles* dan *responsiviness*.

Kuadran B: Atribut yang masuk yaitu 6 dan 15 yang terdapat pada *tangiles* dan *responsiviness*.

Kuadran C: Atribut yang masuk yaitu 3,4,12, dan 13 yang terdapat pada *tangibles* dan *reliability*.

Kuadran D: Atribut yang masuk yaitu 1,2,7,8,9,10,11,12,16, dan 18 yang terdapat pada kelima dimensi yaitu, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*

Berdasarkan pada tabel diketahui bahwa tidak ada yang tingkat kesesuaian yang nilai tingkat kesesuaian tertinggi berada pada item 3 yaitu pada adanya rak penitipan buku dengan nilai 1.388%, sedangkan nilai tingkat kesesuaian terendah berada pada item 2 dan 11 yaitu pengaturan kebisingan ruangan dan kelengkapan koleksi referensi dengan nilai 1.004%.

J. Hasil Penelitian

berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum berlebihan. Hal ini didasarkan pada hasil dari *Infortance Perfomance Analysis* (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat 10 atribut yang berada pada kuadran D (berlebihan), yang diantara keempat kuadran, kuadran D merupakan kuadran yang paling banyak atribut yang di dalamnya terdapat 10 atribut yang dimana nantinya atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang berlebihan dan dianggap kurang penting oleh para pemustaka ataupun pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kesesuaian antara kepentingan (harapan) dengan kinerja yang didapatkan sistem adanya rak penitipan buku bisa dikatakan baik diantara 18 atribut, namun pihak perpustakaan perlu lebih memperhatikan lagi kinerjanya pada kelengkapan koleksi

referensi dan pengaturan kebisingan ruangan, karena atribut ini merupakan tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang paling rendah.

Berdasarkan latar belakang pada bab I yang sebelumnya telah dijelaskan di awal perpustakaan sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan pada *reliability*, seperti kelengkapan koleksi referensi masih minim dan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, karena koleksi referensi yang masih minim maka pemustaka tidak jarang menemukan referensi yang ia butuhkan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka eneliti menarik kesimpulan yaitu berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja perpustakaan Daerah Mandailing Natal terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum berlebihan. Hal ini didasarkan pada hasil dari *Infortance Perfomance Analysis* (IPA) yang menunjukkan bahwa terdapat 10 atribut yang berada pada kuadran D (berlebihan), yang diantara keempat kuadran, kuadran D merupakan kuadran yang paling banyak atribut yang di dalamnya terdapat 10 atribut yang dimana nantinya atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja yang berlebihan dan dianggap kurang penting oleh para pemustaka ataupun pengunjung.

Namun perpustakaan masih perlu memperhatikan beberapa item yang terkait pada pelayanan berdasarkan dimensi pelayanan yaitu pada dimensi *reliabilty* seperti kelengkapan koleksi referensi masih minim dan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, karena koleksi referensi yang masih minim maka pemustaka tidak jarang menemukan referensi yang ia butuhkan.

Perpustakaan juga sebaiknya kembali memperhatikan fasilitas fotocopy, karena layanan fotocopy gunan menunjang kebutuhan pengunjung terhadap bahan yang tersedia di perpustakaan Daerah Mandailing Natal. Adanya layanan fotocopy untuk membantu pemustaka dalam memfotocopy bahan pustaka yang hanya bisa dibaca ditempat ataupun buku yang tidak bisa dipinjam oleh perpustakaan.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil melalui hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti menyarankan beberapa hal, yaitu:

1. Pihak perpustakaan sebaiknya lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan, dan peningkatan pelayanan sebaiknya segera dilakukan agar pengunjung dapat merasa lebih puas akan pelayanan yang diberikan.
2. Atribut-atribut yang sebenarnya dianggap penting oleh pengunjung tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan harus ditingkatkan oleh perpustakaan, seperti yang terdapat pada kuadran utama ataupun kuadran A
3. Atribut yang harus diperbaiki oleh perpustakaan dimana yang terdapat pada atribut kuadran C dan D. Karena pada kedua kuadran ini dapat melihat mana yang harus dikurangi ataupun dihilangkan karena pengaruh manfaatnya terhadap pengunjung sangat kecil, dan bagi instansi dapat menghemat biaya untuk keperluan yang lebih penting.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. kerangka Teori

1. Kualitas pelayanan

a. Definisi kualitas pelayanan

Melalui kualitas pelayanan, perusahaan akan lebih banyak menarik banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, maupun mencegah kaburnya pelanggan dari produk perusahaan. Menurut Wyckof kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Parasuraman, dkk. Menyebutkan dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Bila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik.¹

Model Oliver menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidak-sesuaian harapan yang dihasilkan dari perbandingan keinginan dengan kinerja yang dirasakan dengan harapan konsumen.²

¹ Lena Ellitan, Lina Anatan, *strategi Bersaing dalam Service Driven Economy* (Yogyakarta: Andi, 2007). hlm. 182.

² *Ibid.* hlm. 183.

Setiap orang dalam dunia pelayanan atau yang bergerak dalam sektor jasa mempunyai pelanggan yang harus dipuaskan. Ini pertama-tama yang harus disadari setiap karyawan yang ada di sebuah instansi pelayanan. Langkah utama dalam memuaskan pelanggan adalah menentukan dan mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang berbeda-beda dapat pula berlainan kebutuhannya dan juga berbeda-prioritasnya, tetapi pada dasarnya kebutuhan-kebutuhan umum hampir sama.³

b. Etika Pelayanan

Kata “ *Ethics* ” berasal dari bahasa Yunani “ *Ethos* ” yang berarti karakter atau kebiasaan atau adat istiadat. Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat. Ada yang merupakan etiket artinya kumpulan tatacara dalam pergaulan. Etika pelayanan adalah perilaku petugas terutama petugas pelayanan (*Customer Service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau yang diharapkan konsumen/nasabah.⁴

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas dalam melakukan pelayanan kepada nasabah/pelanggan, diantaranya:

- 1) Tidak melakukan perbuatan tercela.
- 2) Memegang teguh amanah.
- 3) Menjaga nama baik
- 4) Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.

³ Susatyo Herlambang, *Basic Marketing* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014). Hlm. 78.

⁴ M. Nur Rianto. *Op. Cit.* Hlm. 208-209.

- 5) Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan pelanggan.
- 6) Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar.
- 7) *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.⁵

c. Layanan Prima

- 1) Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- 2) Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dan pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat dirasakan langsung pelanggan waktu itu dan pada saat itu juga.
- 3) Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat.
- 4) Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk wujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.⁶

⁵ *Ibid.* hlm. 209.

⁶ Nina Rahmayanty, *Op. Cit.* hlm. 17-18

Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Ada enam lima faktor pelayanan prima, yaitu:

1) *Ability* (kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak dilakukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.⁷

2) *Attitude* (sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan prilaku yang harus ditonjolkan pegawai ketika menghadapi pelanggan.

3) *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai yang bersifat fisik maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

4) *Action* (tindakan)

Yaitu karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

5) *Accountability* (tanggung jawab)

⁷ M. Nur Rianto, *Op. Cit.* hlm. 215

Yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.⁸

d. kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, seperti dijelaskan dalam alqur'an surat *Al-Baqarah* ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^ص وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ
 تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ^ج وَاعْلَمُوا
 أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ^{٢٦٧}

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk kemudian kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.⁹

⁸ *Ibid.* hlm. 216.

⁹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, (Ciputat; Lentera hati, 2000), hlm. 538.

Kata *anfiku mintoyyibati ma kasabtum* mengandung arti *minhalalati majama'tum minjahabi walfidotan* yang artinya halal apa-apa yang kalian kumpulkan dari perjalanan. Kata *anfiku mintoyyibati makasabtum* diatas menunjukkan arti bahwa manusia harus menafkahkan hasil yang baik-baik atau kualitas yang baik-baik dari usahanya.¹⁰ Sebab dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas seorang pengunjung akan menunjukkan loyalitasnya terhadap perpustakaan tersebut salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah menunjukkan bukti fisik yaitu berupa gedung, rak buku, wifi dan lainnya. Dan dalam ayat tersebut bukti fisik harus sesuai dengan harapan pelanggan.

e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja. Tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.¹¹

Dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dikemukakan oleh Parasuraman, dkk. Meliputi lima dimensi pokok:

1. Berwujud (*tangibels*), bukti fisik dari jasa. Bagian nyata dari jasa yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai.

¹⁰ Tanwirul muqaqbasi, Tafsir Ibnu Abbas (Bairul Libanon: Al-fiqru, 1995), hlm. 45.

¹¹ M. Nur Rianto, *Op. Cit.* hlm. 220.

2. Keandalan (*realibility*), yakni memberikan pelayanan yang dijanjikan denganm segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiviness*), yaitu memberikan pelayanan dengan segera, misalnya melalui telpon.
4. Empati (*emphaty*), yaitu kemudahan memberikan hubungan, perhatian pribadi.¹²
5. Jaminan (*Assurance*),

f. Perbedaan Layanan Pemerintah dan Swasta

Berikut ini adalah tabel mengenai perbedaan layanan pada instansi pemerintah dibandingkan dengan instansi swasta

Tabel 2. 1
Perbedaan Sifat dan Karakteristik Sektor Pemerintah/Publik dengan Sektor Swasta

Perbedaan	Sektor Pemerintah/publik	Sektor Swasta
Tujuan dan motif	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Nonprofit motive</i> 2. Memiliki tujuan sosial 3. Pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memaksimalkan laba/<i>profit motive</i> 2. Tujuan privat, pribadi/internal perusahaan

¹² Lena Ellitan, Lina Annatan, *Op.Cit.* hlm. 184.

	4. Kewajiban membayar contoh pajak	
Sumber pendanaan	1. Pajak, retribusi, utang obligas pemerintah, laba BUMN, penjualan aset negara, dsb	1. Pembiayaan internal. 2. Pembiayaan eksternal.
Pertanggung jawaban	1. Dasar hukum yang jelas penyelenggaraanya dan pertanggung jaawaban kepada masyarakat dan parlemen (DPR/MPR).	1. Pertanggung jawaban kepada pemilik perusahaan, pemegang saham dan eksternal
Sruktur organisasi	1. Birokratis, kaku, dan hierarkis.	1. Fleksibel. 2. Datar. 3. Personal. 4. Lintas fungsional, dsb.
Sistem akuntansi	1. <i>Cash accounting</i> .	1. Ada yang tertutup untuk umum/khusus publik. 2. Kualitas bersaing sehingga standar tinggi
Bentuk	1. Pelayanan	1. Rumaah sakit

	administrasi. 2. Pelayanan umum. 3. Pelayanan publik.	swasta. 2. Perusahaan pengangkutan milik swasta. 3. Perbankan swasta.
Cakupan	1. Instansi pemerintah dipusat, daerah, dan lingkungan BUMN/ BUMD.	1. Dalam negeri. 2. Luar negeri.
Hambatan	1. Sulitnya mengukur output maupun kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. 2. Seburuk apapun kinerjanya, tidak mengenal istilah bangkrut. 3. pelayanan pemerintah bersifat monopoli.	1. Berdasarkan perkembangan tuntutan harapan pelanggan yang semakin mengglobal. 2. Tuntutan perkembangan teknologi dan arus globalisasi. 3. Perbedaan budaya disebabkan karakter masyarakat global. ¹³

g. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan

¹³ Nina rahmayanty, *Op. Cit.* hlm. 100.

syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk/jasa yang seharusnya sesuai syariah dalam kenyataan yang diterima.

Menurut Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang/ jasa harus melihat perusahaannya yang berkaitan dengan:

Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh sifat personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut.

1) Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga maupun yang lain.

2) Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sifat asli atas nama Allah. Dalam hadis *mutafa'alaih* dari Hakim Bin Hazam yang artinya: penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putud transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah jual beli.¹⁴

d. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan

Adapun cara yang baik dalam melayani pengunjung hal-hal yang perlu diperhatikan adalah apakah pelayanan yang diberikan

¹⁴ Ippm. Universitasazzahra.ac.id, *Teori Prilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, diakses 13 november 2018 08.00 wib.

terhadap pengunjung sudah sesuai terhadap apa yang diharapkan pengunjung, ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pengunjung atau pelanggan, yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telpon bebas pulsa, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya.

2) Survey Kepuasan Pelanggan

Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survey ini untuk mendapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta untuk mengisi angket.

3) Pembeli bayangan

Ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan sebagai pelanggan. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya.¹⁵

4) Analisa Pelanggan Yang Lari

¹⁵ M. Nur Rianto, *Op. Cit.* hlm. 204

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah suatu masalah yang terjadi yang tidak diatasi atau terlambat diatasi.¹⁶

e. *Importanmce Performance Analysis*

Dua instrumen penellitian uatama yang telah dikembangkan dari tahun ke tahun untuk meneliti kualitas dan kepuasan konsumen diindustri jasa pelayanan adalah *Infortance Performance Analysis (IPA)* dan *servqual*, *Infortance Performance Analysis (IPA)* adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja oerorganisasi atau perusahaan. Salah satu keuntungan IPA adalah mengidentifikasi area/atribut dalam meningkatkan kualitas jasa.

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkst (*likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting, dan sangat tidak penting. Dan kinerja diberikan tingkat 5 (*likert*) penilaian yang terdiri dari sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik, dan sangat tidak baik.¹⁷

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis, maka dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Kuadran A menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas

¹⁶ *Ibid.* hlm. 205.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 240-241

2. Kuadran B menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan maka kewajiban perusahaan untuk mempertahankan kinerjanya.
3. Kuadran C menunjukkan, bahwa memang unsur-unsur yang memang kurang dianggap penting oleh pelanggan dimana seharusnya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.
4. Kuadran D menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan/sangat memuaskan. Hal ini, dianggap berlebihan.¹⁸

Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh tingkat skor kinerja, sedangkan sumbu tingkat (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X, Y, dimana X skor tingkat penilaian kerja, sedangkan Y merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X, Y. Dimana X skor penilaian kinerja sedangkan Y penilaian tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

¹⁸ Supranto, *Proposal Psnlitian dengan Contoh* (Jakarta: universitas Indonesia, 2004). hlm. 82.

Gambar 3. 1
Diagram Kartesius

Kepentingan

Y

Sangat penting dan tidak puas Prioritas utama A	Sangat penting dan sangat puas Pertahankan prestasi B
Kurang penting dan kurang puas Prioritas rendah C	Kurang penting dan sangat puas Berlebihan D

Kinerja

X

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penelitian kinerja maka akan dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada perpustakaan Daerah Mandailing Natal. Dimana tingkat kesesuaian adalah hasil pertandingan skor kinerja dan skor kepentingan, tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana: Tki= Tingkat Kesesuaian Responden

Xi= Skor Penilaian Kinerja Perpustakaan

Yi= Skor Nilai Tingkat Kepentingan Pengunjung.

Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan

dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Dimana: X= Skor Rata-rata Tingkat Kinerja

Y= Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan

n= Jumlah Responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X, Y dimana X skor tingkat kinerja sedangkan Y adalah skor penilaian tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{t=1}^K Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{t=1}^K Yi}{K}$$

Dimana:

K= Banyaknya Atribut yang mengukur tingkat kepuasan pengunjung.¹⁹

Untuk mengukur tingkat kepentingan pelanggan ada empat kuadran, yaitu:

a) Kuadran 1

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kenyataannya faktor ini belum sesuai dengan yang ia harapkan ataupun kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah, variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan dan tetap berkonsentrasi.

b) Kuadran 2

¹⁹ Supranto, *ibid*, hlm. 240-241.

Ini adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap penting karena pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkannya, variabel dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

c) Kuadran 3

Ini adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan yang pada kenyataannya biasa saja dan tidak terlalu istimewa, variabel dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan atau dihilangkan karena pengaruh yang dirasakan sangat kecil.

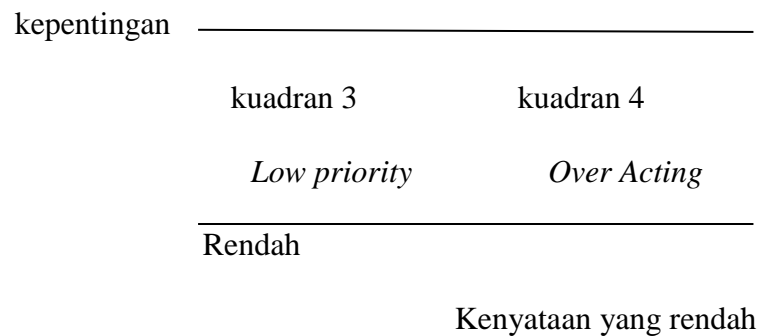
d) Kuadran 4

Ini adalah yang memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Variabel yang termasuk didalamnya kuadran ini dipertimbangkan untuk dikurangi, sehingga dapat menghemat biaya.

Gambar 1

Matrix prestasi-kepentingan

Tinggi	<p style="text-align: center;">Kuadran 1</p> <p style="text-align: center;"><i>Main Priority</i></p>	<p style="text-align: center;">Kuadran 2</p> <p style="text-align: center;"><i>Maintain Performance</i></p>
--------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------



2) Perpustakaan

a. Definisi perpustakaan

Kata perpustakaan berasal dari kata “pustaka” yang berarti kitab dan buku-buku, kemudian kata pustaka mendapat awalan *per* dan akhiran *an* menjadi perpustakaan, perpustakaan mengandung arti kumpulan buku-buku dan buku-buku kesusteraan, pengertian lebih umum dan lebih luas dari perpustakaan adalah suatu ruangan bagian dari gedung/bangunan, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga lebih mudah dicari dan digunakan apabila dipergunakan sewaktu-waktu oleh pembaca, perpustakaan dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana, seperti ruang buku, rak buku, rak majalah, meja kursi baca, kartu-kartu katalog, sistem pengelolaan tertentu, dan ditempatkan petugas yang mengelola perpustakaan agar dapat berjalan sebagaimana mestinya.²⁰

²⁰ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003), hlm. 7.

Pada umumnya masyarakat masih beranggapan bahwa perpustakaan adalah dimana buku-buku dan bahan cetak lainnya disimpan dan dipinjamkan. Dapat dikatakan bahwa nilai sekolah, perguruan tinggi atau lembaga riset dan ilmu pengetahuan bergantung kepada kualitas dari perlengkapan dan kesempurnaan jasa yang diberikan oleh perpustakaan.

b. Fungsi Perpustakaan

Pada prinsipnya sebuah perpustakaan mempunyai 5 fungsi yaitu:²¹

1) Jantung dari semua program pendidikan

Perpustakaan selalu dikaitkan dengan buku, sedangkan buku selalu dihubungkan dengan kegiatan belajar. Jika kegiatan belajar meliputi di dalam dan di luar sekolah perpustakaan berkaitan dengan kedua hal itu.

Allh meninggikan derajat orang beriman dan berilmu seperti firman Allah yang berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي
 الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ
 أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ

²¹ Noerhayati S, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung: P.T Alumni, 1987), jilid 1. hlm. 1-2

وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ



Artinya:

11. Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. "(Surah *Al-Mujadalah*/58:11)".

Ayat diatas menjelaskan untuk bersemangat menuntut ilmu, berlapang dada, menyiapkan kesempatan untuk menghadiri majelis ilmu, bersemangat belajar, menyiapkan segala sumber daya untuk meningkatkan ilmu kita, daan senantiasa meningkatkan keimanan dan ketaqwaan.²²

2) Pusat Alat-alat Peraga Pengajaran

Dalam membantu kelancaran jalannya pendidikan serta praktikum perpustakaan dapat menyediakan bahan-bahan atau fasilitas yang dibutuhkan oleh tenaga pengajar didalam kelas.

3) *Clearing House* (Pusat Pengumpulan/penyimpanan)

²² Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahannya Allumanatul Ali (Seuntia Mutiara yang Maha Luhur)* (Bandung: CV Penerbit J-ART, 2004). hlm. 543.

Fungsi ketiga ini sangat penting sekali bagi setiap lembaga pendidikan, karena dengan adanya *clearing house* setiap orang akan mudah mencari keterangan-keterangan, data-data, bahan-bahan mentah tentang daerahnya atau sesuatu pengetahuan dalam melakukan *research* dan lain-lain.

4) *Social center* dan pusat kegiatan kultural masyarakat setempat.

Haruslah diingat bahwa pengunjung perpustakaan daerah tidak hanya terdiri dari masyarakat tetapi para pegawai, siswa, mahasiswa, pengajar, dapat mempergunakan jasa-jasa, fasilitas-fasilitas, dan bahan-bahan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut.

I. Penelitian Terdahulu

Sebagai mana pembanding penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang diteliti. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian ini:

Tabel 2. 2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Endang Iriyanti (tesis Universitas Diponegoro Program Studi Magister ilmu Administrasi Konsentrasi Magister Administrasi Publik tahun 2005)	Analisis Kualitas Layanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah	Terdapat hubungan antara variabel praktek manajemen dengan kualitas, iklim dengan kualitas, motivasi dengan variabel kualitas sehingga besarnya variabel praktek manajemen terhadap variabel kualitas 79,84 % sedangkan sisanya sebesar 21,16 % adalah faktor-faktor lain yang belum diketahui

			dan memerlukan pengajian lebih lanjut secara cermat.
2	Herlina Rahmawati (Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik)	Analisis Kepuasan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis di Kantor Perpustakaan Arsip di Kabupaten Karanganyar	<p>1) dengan melihat hasil perhitungan servqual, sebagian besar bernilai atribut negatif dan gap rata-rata yang diperoleh sebesar -0,717, ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa perpustakaan di kantor perpustakaan dan arsip Kabupaten Karanganyar belum memuaskan para pengguna atau kualitas pelayanannya belum memenuhi harapan pengguna.</p> <p>2) Berdasarkan analysis IPA, terdapat 23 atribut yang paling penting namun kinerjanya tidak memuaskan pengguna. salah satu prioritas atribut dengan nilai kinerjanya paling tidak memuaskan itu adalah “kelengkapan Koleksi”.</p>
3	Syaiful Amri (Skripsi Universitas Sunan Kali Jaga Yogyakarta Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Tahun 2010)	Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan MAN II Surakarta	Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan MAN II Surakarta, pengukuran tanggapan pemustaka berdasarkan lima dimensi (servqual dimention) yaitu: reability, responsiveness, tengible, assrance, empsthy, hasil penelyian menunjukkan bahwa tanggapan pemustaka terhadap penelitian perpusstakaan MAN II

			Surakarta sudah baik dengan hasil total nilai rata-rata 2,76 sehingga penafsiran/interpretasinya tergolong baik.
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Adapun persamaan dan perbedaaan peneliti terdahulu dengan peneliti adalah sebagai berikut:

- a) Perbedaan peneliti dengan Endang Iriyanti adalah peneliti terdahulu melakukan risetnya Daerah Provinsi Jawa Tengah sedangkan peneiliti di daerah Sumatera Utara tepatnya di Kab. Mandailing Natal. Persamaan adalah sama-sama menggunakan data primer.
- b) Persamaan peneliti dengan Herlina Rahmawati sama-sama menggunakan metode *Informsnce Performance Analysis*. Sedangkan perbedaannya adalah peneiliti tidak menjadikan metode *servqual* sebagai metode analisis data melainkan sebagai alat mengukur kualitas pelayanan.
- c) Perbedaan peneliti dengan Syaiful Amri Adalah peneliti menggunakan metode IPA sedangkan Syaiful Amri menggunakan 5 dimensi *servqual*. Sedangkan persamaannya ialah dimana penelitiannya sama-sama bersifat tunggal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara. Penelitian ini di mulai dari 1 september 2018 sampai juni 2019.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, seperti yang sudah ada pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah, proses penelitiannya bersifat linear dengan langkah-langkah jelas mulai dari perumusan masalah, tujuan penelitian, konsep atau landasan teori, sampai dengan saran-saran yang diajukan peneliti.

Peneliti melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.¹

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok atau serumpun objek yang menjadi sasaran penelitian atau keseluruhan satuan yang ingin diteliti. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang terdaftar sebagai anggota

¹ Sugiiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 146.

perpustakaan dengan jumlah 2.137 orang. Jumlah ini diperoleh dari data Adminisrasi perpustakaan Daerah Kapaten Mandailing Natal.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian objek yang mewakili populasi yang dipilih dengan cara tertentu ataupun sebagian dari objek yang akan diteliti yang dipilih sedemikian rupa sehingga mewakili keseluruhan populasi yang diteliti.² Sampel dari penelitian ini adalah masyarakat yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan aktif.

Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diambil oleh penulis untuk melakukan penelitian ini, maka peneliti menggunakan rumus slovin, yaitu;

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{2.137}{1 + 2.137 (0,1)^2} \\ &= 95,52 \end{aligned}$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah 95,52 responden dan digenapkan menjadi 96 responden.

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

²Ahmad Nijar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, PTK, dan Penelitian Pengembangan* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2016), hlm. 46.

e = kesalahan yang diterima 10% (0,1).

3. Teknik Pengambilan Sampel

Setelah jumlah sampel yang akan diambil dari populasi telah ditentukan, selanjutnya pengambilan sampel pun harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan dalam teknik *sampling*. Teknik pengambilan sampel ada dua, yaitu pengambilan sampel secara *probability sampling* dan pengambilan sampel *secara non probability sampling*.

Dalam penelitian ini dilakukan teknik *non probability sampling* menggunakan sampel yang di jumpai secara kebetulan (*accidental sampling*).

D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang diperoleh peneliti adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari sumber asli. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber aslinya adalah masyarakat yang menjadi anggota perpustakaan daerah Kabupaten Mandailing Natal yang aktif.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah:³

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang

³Husein Umar, *Metode Untuk Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 49-50.

diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.

2. Observasi

Teknik ini adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen yang dapat dipakai dapat berupa lembar pengamatan, paduan pengamatan, dan lainnya.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar-daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya, sedangkan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.

Sedangkan skala yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.⁴

Ada dua macam kuesioner yang digunakan, pertama, kuesioner yang berisikan pertanyaan mengenai keinginan masyarakat mengenai bentuk pelayanan yang diberikan. Dimana skala *likert* yang diberikan kuesioner pertama adalah 1 sampai 5, dimana “1” adalah sangat tidak penting, dan “5”

⁴ *Ibid*, hlm. 132.

adalah sangat penting. Pada tingkat kinerja, pengunjung diminta untuk mengisi tingkat kinerja perpustakaan yang telah diberikan. Skala kinerja yang digunakan pada skala *likert* “1” berarti sangat tidak baik, dan “5” berarti sangat baik. Kedua, kuesioner yang diberikan pertanyaan berupa harapan pengunjung dan untuk mengukur persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang dirasakan masyarakat Mandailing Natal, apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau belum.

F. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat diukur dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang diukur.⁵ Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok perhitungannya menggunakan rumus korelasi sederhana yang dikemukakan oleh Person sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

keterangan:

R_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X terhadap Variabel Y.

Pengujian dilakukan menggunakan bantuan software SPSS 23 memperoleh hasil yang terarah dengan kriteria sebagai berikut:

⁵Maman Abdurrahman dan Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), hlm. 103.

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Pada prinsipnya uji reliabilitas adalah menguji data yang kita peroleh sebagai misal hasil dari jawaban questioner yang kita bagikan. Jika questioner yang kita bagikan handal atau *reliable*, andai jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu.

Analisis ini dapat dipakai untuk sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif konsisten atau tidak berbeda jika diukur dengan subyek yang sama, sehingga dapat diketahui konsistensi atau keterhandalan alat ukur (kuesioner). Teknik pengukuran realibilats ini adalah teknik dari *Cronboach Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{\sum S^2}{St^2} \right]$$

Pengukuran dilakukan dengan bantuan software SPSS 23 untuk memperoleh pernyataan yang sudah dinyatakan valid dengan uji validitas akan ditentukan realibilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r_{alpha} > 0,06$ r_{tabel} , maka pernyataan reliabel
- b. Jika $r_{alpha} < 0,06$ r_{tabel} , maka pernyataan tidak reliabel.

G. Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini menggunakan data deskriptif kualitatif-kuantitatif untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung terhadap perpustakaan daerah Kabupaten

Mandailing Natal maka digunakan metode *Importance Performance Analysis* dan analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan pengunjung.

1. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode statistik yang memberikan gambaran dari responden.⁶ Seperti berapa rata-ratanya, seberapa jauh data bervariasi, berapa standar deviasinya, nilai maksimum dan minimum data.

2. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dua instrumen penelitian utama yang telah dikembangkan dari tahun ke tahun untuk meneliti kualitas dan kepuasan konsumen di industri jasa pelayanan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan. Salah satu keuntungan IPA adalah mengidentifikasi area/atribut dalam meningkatkan kualitas jasa.

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (*likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting, dan sangat tidak penting. Dan kinerja diberikan tingkat 5 (*likert*) penilaian yang terdiri dari sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik, dan sangat tidak baik.⁷

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis, maka dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Kuadran A menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi pihak perusahaan belum

⁶Supranto, *ibid*, hlm. 239-240.

⁷*Ibid*, hlm. 240-241

melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas

2. Kuadran B menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pelanggan maka kewajiban perusahaan untuk mempertahankan kinerjanya.
3. Kuadran C menunjukkan, bahwa memang unsur-unsur yang memang kurang dianggap penting oleh pelanggan dimana seharusnya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.
4. Kuadran D menunjukkan, bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan/sangat memuaskan. Hal ini, dianggap berlebihan.⁸

Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh tingkat skor kinerja, sedangkan sumbu tingkat (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X, Y, dimana X skor tingkat penilaian kerja, sedangkan Y merupakan skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X, Y. Dimana X skor penilaian kinerja sedangkan Y

⁸ Supranto, *Proposal Penelitian dengan Contoh* (Jakarta: universitas Indonesia, 2004). hlm. 82.

penilaian tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Gambar 3. 1
Diagram Kartesius

Kepentingan

Y

Sangat penting dan tidak puas Prioritas utama A	Sangat penting dan sangat puas Pertahankan prestasi B
Kurang penting dan kurang puas Prioritas rendah C	Kurang penting dan sangat puas Berlebihan D

Kinerja

X

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penelitian kinerja maka akan dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada perpustakaan Daerah Mandailing Natal. Dimana tingkat kesesuaian adalah hasil pertandingan skor kinerja dan skor kepentingan, tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana: Tki= Tingkat Kesesuaian Responden

Xi= Skor Penilaian Kinerja Perpustakaan

Yi= Skor Nilai Tingkat Kepentingan Pengunjung.

Selanjutnya sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi kepuasan pengunjung:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Xi}{n}$$

Dimana: X= Skor Rata-rata Tingkat Kinerja

Y= Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan

n= Jumlah Responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X, Y dimana X skor tingkat kinerja sedangkan Y adalah skor penilaian tingkat kepentingan seluruh faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{t=1}^K Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{t=1}^K Yi}{K}$$

Dimana:

K= Banyaknya atribut yang mengukur tingkat kepuasan pengunjung.⁹

⁹ Supranto, *ibid*, hlm. 240-241.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. SEJARAH PERPUSTAKAAN DAERAH MANDAILING NATAL

Kabupatem mandailing natal secara resmi terbentuk menjadi sebuah kabupaten karena adanya pemekaran dari Kabupaten Tapanuli Selatan berdasarkan UU No. 12 tahun 1998 tentang pembentukan Kabupaten Daerah tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten aerah tingkat II Mandailing Natal.

Pada awalnya dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Mandailing Natal merupakan Sub bagian pada bagian organisasi Sekterariat Daerah Kabupaten Mandailing Natal yang berdiri pada tshun 2000 berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Mandailing Natal Nomor 1 tahun 2001.

Selanjutnya dengan UU No. 32 tahun 2004 tentang pemerintah Daerah. Bagian perpustakaan berubah nomenklatur menjadi kantor perpustakaan dan arsip Daerah Kabupaten Mandailing Natal yang dibentuk berdasarkan peraturan Daerah Mandailing Natal No. 21 tahun 2008 dan peraturan Bupati No. 39 tahun 2011 tentang pembentukan oraganisasi dan tata Laksana Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Mandailing Natal.

Berdasarkan peraturan Bupati No. 50 tahun 2016 pada tanggal 23 November 2016 tentang terbentuknya suorta baru kantor perpustakaan dan kerarsipan Mandailing Natal terhitung sejak awal Januari 2017 hingga sekarang.

B. VISI DAN MISI

1. Visi

Perpustakaan dan kearsipan sebagai sumber ilmu dan informasi yang handal menuju masyarakat Kabupaten Mandailing Natal cerdas, berbudaya dan bermanfaat.

2. Misi

- a. Meningkatkan pembinaan dan pembangunan lembaga perpustakaan dan kearsipan.

- b. Meningkatkan profesionalitas dan kompetensi pengelola perpustakaan dan kearsipan.
- c. Mengembangkan budaya baca dan arsip.
- d. Memelihara dan melestraikan Hasil Karya Cipta Budaya
- e. Meningkatkan kualitas di bidang SDM di Bidang Perpustakaan dan Kearsipan.
- f. Meningkatkan upaya penyelamatan, pelestarian dan pendayagunaan pustaka dan arsip yang bernilai guna.
- g. Menyelenggarakan layanan perpustakaan dan kearsipan berbasis teknologi dan informasi.

C. SASARAN

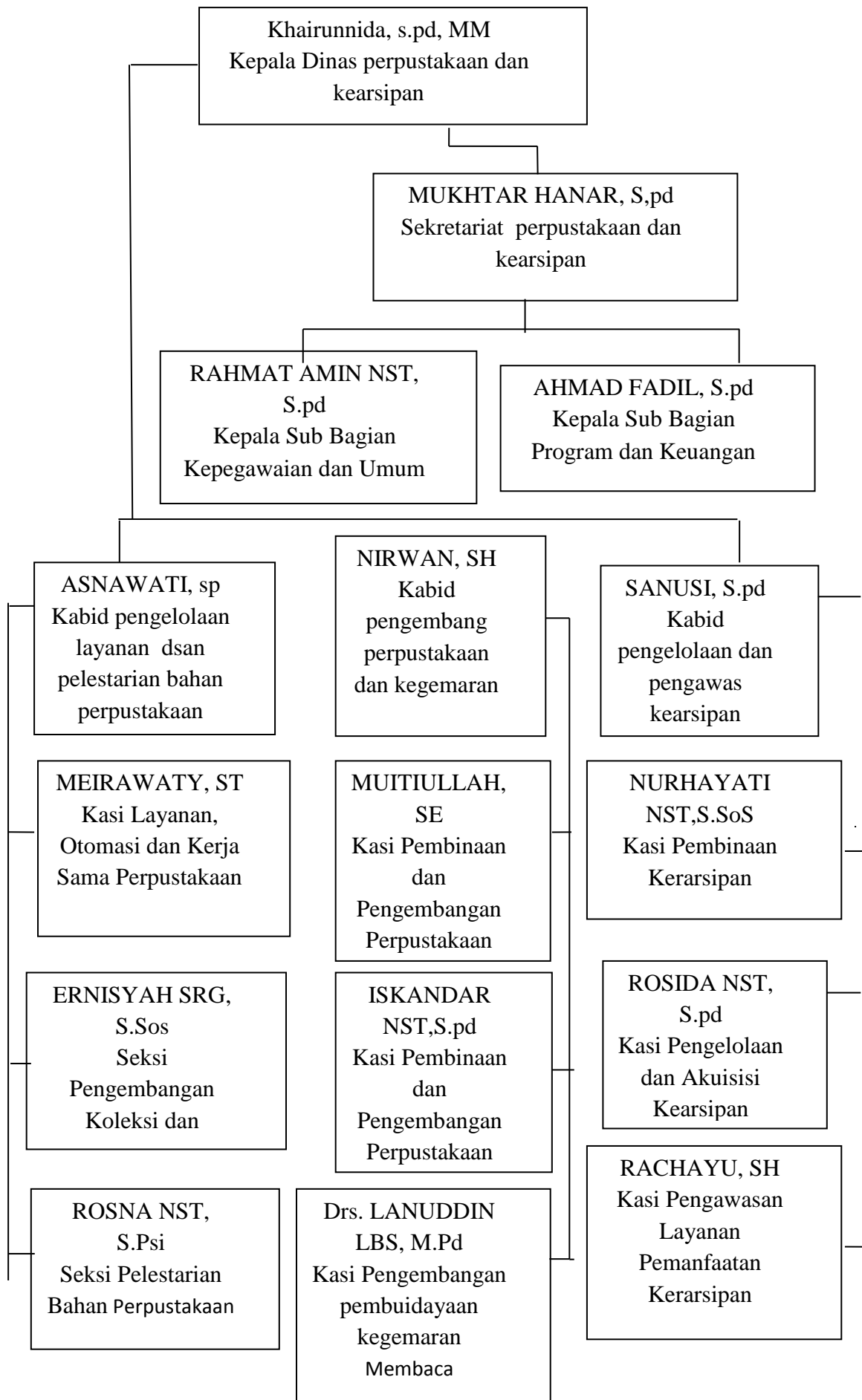
Sasaran dari perpustakaan Kabupaten Mandailing Natal adalah memberikan pelayanan perpustakaan di Kabupaten Mandailing Natal secara merata guna meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berwawasan luas serta mewujudkan budaya gemar membaca bagi:

- a. Murid TK, MDA, TBM, Play Group
- b. Pelajar tingkat SD sederajat s/d SMA sederajat
- c. Mahasiswa
- d. Pegawai Negri Sipil (PNS)
- e. Masyarakat umum

D. STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi Perpustakaan dan kearsipan daerah Mandailing Natal



E. Layanan

a. Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris *Circulation* yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada sirkulasi udara, sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam konteks perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman dan pengembalian buku namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk pencacatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan penggunaan jasa perpustakaan.

Layanan sirkulasi adalah layanan yang khusus disediakan untuk melayani pemustaka dalam pemesanan, peminjaman, dan pembelian buku perpustakaan. Layanan ini hanya diperuntukkan untuk masyarakat daerah Mandailing Natal yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Tujuan layanan sirkulasi adalah:

- 1) Agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi seoptimal mungkin.
- 2) Agar dapat diketahui pemustaka yang meminjam koleksi tertentu dan waktu pengembaliannya. Hal ini memudahkan penelusuran bahan pustaka tersebut bila dibutuhkan pustaka lainnya.
- 3) Agar terjaganya keamanan bahan pustaka. Meski sedang dipinjam, tetapi dapat diketahui siapa yang meminjam dan kapan batas waktu pengembalian.
- 4) Agar diketahui tingkat keterpakaian koleksi yang dimiliki perpustakaan.

Layanan sirkulasi perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, sistem terbuka (*open acces*) dan sistem tertutup (*closed acces*). Sistem terbuka membebaskan pemustaka ke rak-rak koleksi perpustakaan. Mereka dapat mencari, membuka, melihat-lihat, dan atau mengambil buku-buku yang mereka butuhkan. Ketika buku-buku

tersebut tidak cocok, mereka dapat memilih buku-buku lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda.

Kelebihan sistem terbuka:

1. Pemustaka dapat melakukan *Browsing* (melihat-lihat koleksi sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam).
2. Memberi kepuasan pada pemustaka karena mereka dapat memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Tenaga staf perpustakaan yang dibutuhkan tidak banyak. sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam oleh pemustaka.

Perpustakaan daerah Mandailing Natal menerapkan sistem terbuka (*open acces*) baik layanan sirkulasi ataupun layanan referensi/bahkan rujukan.

b. Layana Referensi

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris *reference* yang bentuk dari kata dasar *refer* berarti menunjuk kepada, menyebut. Dalam konteks perpustakaan, referensi lazim diartikan dengan acuan atau rujukan dalam mencari informasi tentang sesuatu. Oleh sebab itu, bahan pustaka yang memberikan data tentang tokoh, peristiwa, tempat-tempat tertentu dan sejarah dan lain sebagainya disebut buku referensi. Buku referensi ini tidak untuk dibaca untuk keseluruhan sebagaimana buku-buku teks buku-buku fiksi. Buku jenis ini hanya digunakan untuk mendapatkan informasi tertentu saja sehingga susunan dan sistematika penulisannya pun berdasarkan kaidah-kaidah tertentu.

Layanan referensi adalah layanan yang menyediakan rujukan informasi yang beragam serta mendalam bagi pemustaka dari bahan pustaka yang ada diperpustakaan kepada pemustaka. Layanan ini menyediakan sumber informasi/bahan pustaka seperti ensiklopedia, abstrak, bibliografi, direktori, *handbook*, juga menyediakan sumber informasi/bahan pustaka berupa terbitan pemerintah, undang-undang dan lain-lain.

Dengan kata lain, layanan referensi merupakan salah satu layanan perpustakaan yang disediakan bagi pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya dengan memanfaatkan seperangkat referensi/bahan rujukan yang tersedia di perpustakaan.

Adapun tujuan layanan referensi adalah untuk:

1. Membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat.
2. Membantu pemustaka menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.
3. Membantu pemustaka dalam menggunakan setiap koleksi bahan pustaka referensi dengan tepat guna.

Sedangkan fungsi layanan referensi adalah:

1. Informasi

Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai perpustakaan.

2. Bimbingan

Memberikan bimbingan kepada pemakai untuk menemukan bahan pustaka dalam koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing serta penggunaannya dalam menemukan informasi yang dikehendaki.

3. Pemilihan/penilaian

Memberikan petunjuk tentang bagaimana cara memilih/menilai bahan pustaka yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.

F. Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan

a. Jam buka layanan

Pelayanan perpustakaan daerah mandailing Natal dibuka setiap hari senin s/d sabtu, diamana jam buka layanan tersebut tersedia:

- 1) Senin-kamis : 08.00-16.30 WIB
- 2) Jum'at : 08.00-17.00 WIB
- 3) Sabtu : 09.00- 14.00 WIB

b. Syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan daerah Mandailing Natal

1. Menunjukkan tanda pengenal diri (KTP/SIM) yang berlaku.
2. Menyerahkan pas photo berukuran 2x3 dan 3x3
3. Mengisi formulir yang telah disediakan
4. Masa keanggotaan harus diperpnjang

c. Peminjaman

1. Layanan pinjaman (Sirkulasi)

- a) Perpustakaan menerapkan sistem terbuka yakni pengunjung dapat langsung menelusur buku-buku yang dibutuhkan di rak-rak buku perpustakaan.
- b) Setiap pengunjung layanan harus lebih dahulu mengisi daftar pengunjung dan menunjukkan kartu anggota perpustakaan atau tanda pengenal lain yang masih berlaku kepada petugas sirkulasi.
- c) Setiap peminjaman dan pengembalian buku melalui petugas sirkulasi.
- d) Setiap anggota hanya diperkenankan meminjam buku dengan ketentuan yang terbatas.
- e) Setiap peminjaman dan pengembalian buku harus menunjukkan kartu anggota yang bersangkutan kepada petugas.
- f) Sebelum mengembalikan buku yang telah jatuh tempo, tidak dibenarkannya lagi meminjam buku lainnya.

- g) Buku yang rusak atau hilang ditanggung oleh pemilik kartu anggota perpustakaan. perpanjangan peminjaman tersebut dapat dilakukan apabila semua buku pinjaman sebelumnya telah dikembalikan

G. Fasilitas

A. Ruang baca

ruang baca pada perpustakaan daerah Mandailing Natal terintegrasi dengan jarak rak koleksi bahan pustaka baik yang terdapat layanan sirkulasi maupun layanan referensi. Tata ruang seperti ini sengaja dilakukan agar pemustaka dapat dengan mudah dan leluasa menjangkau koleksi perpustakaan.

B. Loker penitipan Tas

Loker penitipan tas pengunjung/pemustaka terletak di depan pintu masuk perpustakaan daerah Mandailing Natal. Pada loker ini pemustaka dapat menyimpan/menitipkan barang-barang bawaan seperti tas, jas, dan lain-lain yang tidak boleh dibawa masuk keruangan layanan perpustakaan.

C. Wi-fi

Perpustakaan daerah Mandailing Natal juga menyediakan fasilitas *Wi-fi* yang dapat dipergunakan oleh pemustaka untuk mengakses internet dengan menggunakan laptop mereka masing-masing.

H. Analisis Data

1. Hasil Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas Variabel Indikator Kepentingan dan Variabel Indikator Kinerja

Uji validitas adalah pengujian keterkaitan ataupun hubungan antar item pertanyaan dalam satu variabel. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika item-item pertanyaan/atribut mampu mengungkap sesuatu yang

hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel seperti yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Uji Validitas Indikator Kepentingan

No	Variabel	No Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	Item 1	0.358	Instrumen valid jika r tabel dengan nilai $n=96$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r tabel 0.1685	Valid
		Item 2	0.661		Valid
		Item 3	0.455		Valid
		Item 4	0.540		Valid
		Item 5	0.538		Valid
		Item 6	0.689		Valid
		Item 7	0.647		Valid
		Item 8	0.694		Valid
		Item 9	0.397		Valid
2	<i>Reability</i>	Item 10	0.481		Valid
		Item 11	0.358		Valid
		Item 12	0.661		Valid
		Item 13	0.455		valid
		Item 14	0.540		Valid
3	<i>responsiveness</i>	Item 15	0.538		Valid
		Item 16	0.689		Valid
4	<i>Assurance</i>	Item 17	0.647		Valid
		Item 18	0.694		Valid
5	<i>Emphaty</i>	Item 19	0.397		Valid
		Item 20	0.481		Valid

Dari tabel di atas didapat nilai korelasi antar skor item dengan skor total dilihat pada *corrected item-total correlation* yang telah disajikan dalam kolom r_{hitung} . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , yang dicari pada signifikan 0,1 dengan jumlah $n=96$, maka dapat r_{tabel} sebesar 0,1685 (dilihat pada lampiran tabel *product moment*). Berdasarkan analisis didapatkan nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya di atas dari 0,1685. Bahwa dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.2
Uji Validitas Indikator Kinerja

No	Variabel	No Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	Item 1	0.306	Instrumen valid jika $> r_{tabel}$ dengan nilai $n=96$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r_{tabel} 0.1685	Valid
		Item 2	0.437		Valid
		Item 3	0.675		Valid
		Item 4	0.737		Valid
		Item 5	0.461		Valid
		Item 6	0.414		Valid
		Item 7	0.680		Valid
		Item 8	0.701		Valid
		Item 9	0.734		Valid
2	<i>Reability</i>	Item 10	0.156		Tidak Valid
		Item 11	0.306		Valid
		Item 12	0.437		Valid
		Item 13	0.675		valid
		Item 14	0.737		Valid
	<i>responsivi</i>	Item 15	0.461		Valid

3	<i>ness</i>	Item 16	0.414		Valid
4	<i>Assurance</i>	Item 17	0.680		Valid
		Item 18	0.701		Valid
5	<i>Emphaty</i>	Item 19	0.734		Valid
		Item 20	0.156		Tidak Valid

Sumber: Hasil penelitian (data diolah 2019)

Dari tabel di atas didapat nilai korelasi antar skor item dengan skor total dilihat pada *corrected item-total correlation* yang telah disajikan dalam kolom r_{hitung} . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} , yang dicari pada signifikan 0,1 dengan jumlah $n=96$, maka dapat r_{tabel} sebesar 0,1685 (dilihat pada lampiran tabel *product moment*). Berdasarkan analisis didapatkan nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya di atas dari 0,1685. Bahwa dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid. Untuk analisis selanjutnya butir soal yang dipakai hanya butir soal yang valid saja.

b. Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kepentingan dan Variabel Indikator Kinerja

Uji *reliability* adalah pengujian terhadap jawaban responden apakah konsisten dari waktu ke waktu. Adapun hasil uji *reliability* pada variabel indikator kepentingan dan variabel indikator kinerja berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

Gambar 4.2

Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kepentingan

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	20

Sumber: hasil penelitian (data diolah 2019)

Berdasarkan tabel di atas, uji *reliabilitas* diperoleh *Cronbach's Alpha* 0,879. Karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butiran instrumen penelitian adalah reliabel.

Gambar 4.3

Uji Reliabilitas Variabel Indikator Kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	18

Sumber: hasil penelitian (data diolah 2019)

Berdasarkan gambar di atas, uji *reliabilitas* diperoleh *Cronbach's Alpha* 0,889. Karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butiran instrumen penelitian adalah reliabel.

I. Importance Performance Analysis (IPA)

untuk mengetahui hasil dari mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diharapkan oleh para pengunjung, maka dibawah ini langkah untuk menghitung jumlah keseluruhan nilai kepentingan dan kinerja, dan nilai rata-rata.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad \bar{X} = \frac{\sum_{t=1}^K Xi}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{t=1}^K Yi}{K}$$

—

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu berdasarkan hasil penelitian bahwa kinerja perpustakaan Daerah Mandailing Natal terhadap atribut kualitas pelayanan secara umum mengecewakan. Hal ini didasarkan pada hasil dari *Importance Performance Analysis (IPA)* yang menunjukkan bahwa terdapat 10 atribut yang berada pada kuadran A (mengecewakan), yang diantara keempat kuadran, kuadran A merupakan kuadran yang paling banyak atribut yang di dalamnya terdapat 10 atribut yang dimana nantinya atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki kinerja penting bagi pelanggan akan tetapi pihak Perpustakaan belum melaksanakan sesuai keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas.

Namun perpustakaan masih perlu memperhatikan beberapa item yang terkait pada pelayanan berdasarkan dimensi pelayanan yaitu pada dimensi *reliability* seperti kelengkapan koleksi referensi masih minim dan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, karena koleksi referensi yang masih minim maka pemustaka tidak jarang menemukan referensi yang ia butuhkan.

Perpustakaan juga sebaiknya kembali memperhatikan fasilitas fotocopy, karena layanan fotocopy guna menunjang kebutuhan pengunjung terhadap bahan yang tersedia di perpustakaan Daerah Mandailing Natal. Adanya layanan fotocopy untuk membantu pemustaka dalam memfotocopy bahan pustaka yang hanya bisa dibaca ditempat ataupun buku yang tidak bisa dipinjam oleh perpustakaan.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan yang diambil melalui hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti menyarankan beberapa hal, yaitu:

1. Pihak perpustakaan sebaiknya lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan, dan peningkatan pelayanan sebaiknya segera dilakukan agar pengunjung dapat merasa lebih puas akan pelayanan yang diberikan.
2. Atribut-atribut yang sebenarnya dianggap penting oleh pengunjung tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan harus ditingkatkan oleh perpustakaan, seperti yang terdapat pada kuadran utama ataupun kuadran A
3. Atribut yang harus diperbaiki oleh perpustakaan dimana yang terdapat pada atribut kuadran C dan D. Karena pada kedua kuadran ini dapat melihat mana yang harus dikurangi ataupun dihilangkan karena pengaruh manfaatnya terhadap pengunjung sangat kecil, dan bagi instansi dapat menghemat biaya untuk keperluan yang lebih penting.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmadil Alsa, *Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004.
- Burhan Bugin, *Analisis Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Departemen agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* Bandung: CV. Penerbit J-ART, 2005.
- Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: KENCANA, 2009.
- Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.
- Fred R. David dan Forest R. David, *Manajemen Strategik Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing - Konsep*, Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- Gary Dessler, *Manajemen Sumber Daya Insani*, Jakarta: PT. Indeks, 2009.
- Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Ketiga*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- James A. F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, *Edisi Bahasa Indonesia Manajemen Jilid I*, Indonesia, PT. Surya Usaha, 1996.
- _____, *Edisi Bahasa Indonesia Manajemen Jilid I*, Indonesia, PT. Surya Usaha, 1996.
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Diterjemahkan Benyamin Molan Indonesia*: PT Macana Jaya Cemerlang, 2008.
- Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh*, Jakarta: PT. Indeks, 2004.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Alfabeta, 2012.
- _____, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Alfabeta, 2012.
- Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

- Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Ciputat: Lentera Hati, 2000.
- Ginting Nembah F. Hartimbul, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: CV. Yrama widya, 2011.
- Pandji Anaroga, *Manajemen Bisnis*, Jakarta: PT. RinekaCipta, 2009.
- Philip Kotler dan A. B. Susanto, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia Edisi Pertama*, Jakarta, Salemba Empat. 1999.
- Sadili Samsuddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- Sadono Sukirno dkk, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Prenada Media Group, 2004.
- Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran* Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.
- Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta Barat: PT. Indeks, 2011.
- Yusuf Suhardi, *Kewirausahaan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Abu Ammaru Amini Hsb
Nim : 14 402 00093
Nama Panggil : Ammar
Fakultas / jurusan : FEBI / Ekonomi Syariah
Tempat / tanggal lahir: Kayu Jati / 10 / Maret 1996
Alamat Sekarang : Jln. H.T. Rizal Nurdin, Sihitang
Agama : Islam
Alamat lengkap : Kayu Jati, Kec. Panyabungan, Kab. Mandailing Natal
No Hp : 082280884603

LATAR PENDIDIKAN

- a. SDN 6, Kec.Panyabungan tahun 2008
- b. MTSN, Kec. Panyabungan, Kab. Mandailing Natal tahun 2011
- c. MAN Panyabungan, selesai tahun 2014
- d. Program Sarjana (S-1) Ekonomi Syariah IAIN Padangsidempuan

DATA ORANGTUA

Nama Orangtua:

Ayah : Nasaruddin Hsb
Alamat : Kayu Jati Kec. Panyabungan Kab.Mandailing Natal
Pendidikan : SMA
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : Syafridah Siregar
Pendidikan : SMP
Pekerjaan : Wiraswasta



PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
JALAN MERDEKA NO.2 KAYU JATI TELP. (0636) 321824
PANYABUNGAN

Nomor
Sifat
Tempat
Perihal

: 041/1524 DPK/ 2018
: Penting
:-
: Izin Riset

Panyabungan, 26 Desember 2018

Kepada,
Yth, Sdr. Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
IAIN Padang Sidempuan
di -
Tempat

Sehubungan dengan surat Sdr. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padang Sidempuan nomor : 2461/In.14/G.1/ TL.00/11/2018
tanggal 30 November 2018 hal izin riset atas nama :

Nama : Abu Ammaru Amini Hasibuan
NIM : 1440200093
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi: Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami dapat
menyetujui yang bersangkutan melaksanakan riset di lingkungan Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mandailing Natal dengan judul
"Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal."

Demikian disampaikan, untuk urusan selanjutnya.

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN
KABUPATEN MANDAILING NATAL



KHAIRUNNIDA, S.Pd, MM
PEMBINA TK.I
NIP. 19691212 199702 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang. Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faxmille(0634) 24022

Nomor
Lampiran
Hal

900 /In.14/G.1/PP.00.9/11/2018
: Penunjukan Pembimbing Skripsi

12 November 2018

Yth. Bapak/Ibu;
1. Muhammad Isa : Pembimbing I
2. Nurul Izzah : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Abu Ammaru Amini Hasibuan
NIM : 1440200093
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile(0634) 24022

Nomor : 320/In.14/G.1/PP.00.9/11/2018
Lampiran :
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

12 November 2018

Yth. Bapak/Ibu;
1. Muhammad Isa : Pembimbing I
2. Nurul Izzah : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Abu Ammaru Amini Hasibuan
NIM : 1440200093
Program Studi : Ekonomi Syariah
Konsentrasi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdui Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Lampiran 1

LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth.

Masyarakat Daerah Mandailing Natal

Perpustakaan Daerah Mandailing Natal

Berikut ini peneliti lampirkan angket mohon kesediaan waktu saudara-saudari semua untuk mengisi atribut yang telah peneliti lampirkan agar diisi dengan jujur dan benar, angket ini digunakan untuk kepentingan ilmiah yaitu penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal". Berikanlah jawaban saudara-saudari dengan sejujur-jujurnya dan benar. Perlu saya sampaikan, apapun jawaban yang diberikan tidak akan berakibat sanksi apapun, peneliti akan merahasiakan identitas jawaban yang saudara-saudari berikan.

Atas bantuan saudara-saudari yang berikan, saya ucapkan terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

No reponden :

II. Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja Perpustakaan dari atribut 5 Dimensi Pelayanan.

2. Penilaian terhadap tingkat kinerja perpustakaan Daerah Kabupaten Mandailing Natal. Berilah tanda (✓) pada skala evaluasi 5 angka sejajar dari 5 sampai 1 berdasarkan hal-hal anda terima dari perpustakaan Daerah Mandailing Natal.

Catatan:

5= Sangat baik

4= Baik

3= Sedang/biasa

2= Tidak baik

1= Sangat tidak baik

Dimensi	Atribut	Nilai tingkat kepentingan					
		5	4	3	2	1	
<i>Tangibles</i>	Penataan ruangan dan buku	Sangat baik					Sangat tidak baik
	Pengaturan kebisingan ruangan	Sangat baik					Sangat tidak baik
	Adanya rak penitipan buku	Sangat baik					Sangat tidak baik
	Adanya <i>member card</i>	Sangat baik					Sangat tidak baik
	Adanya tempat sampah di dalam dan di luar perpustakaan	Sangat baik					Sangat tidak

<i>fasilitas fotocopy</i> Kondisi meja dan tempat duduk Tersedianya sarana penelusuran informasi Tersedianya mesin pinjaman dan pengembalian buku	Sangat baik						Sangat tidak baik
	Sangat baik						Sangat tidak baik
	Sangat baik						Sangat tidak baik
	Sangat baik						Sangat tidak baik
<i>Reliability</i> Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada Jumlah maksimal pinjaman sesuai kebutuhan pemustaka Kelengkapan koleksi referensi Kelengkapan koleksi karya ilmiah Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	Sangat baik						Sangat tidak baik
	Sangat baik						Sangat tidak baik
	Sangat penting						Sangat tidak baik
	Sangat baik						Sangat tidak baik
	Sangat baik						Sangat tidak baik
	Sangat baik						Sangat tidak baik

<i>responsiveness</i>	Peningkatan kenyamanan	Sangat penting								Sangat tidak penting
	Kenyamanan pengunjung di dalam dan di luar ruangan	Sangat penting								Sangat tidak penting
<i>Assurance</i>	Perlunya promosi koleksi terbaru di perpustakaan	Sangat penting								Sangat tidak penting
	Keamanan barang titipan di dalam maupun di luar ruangan	Sangat penting								Sangat tidak penting
<i>Empathy</i>	Kesopanan pegawai	Sangat penting								Sangat tidak penting
	Penampilan pegawai <i>good looking</i>	Sangat penting								Sangat tidak penting

1. Penilaian terhadap nilai kepentingan layanan Perpustakaan Daerah Mandailing Natal. Berilah tanda (√) pada skala evaluasi pada 5 angka berjarak dari 5 sampai 1 berdasarkan hal-hal berikut:

Catatan:

5= Sangat penting

4= Penting

3= Sedang/biasa

2= Tidak penting

1= Sangat tidak penting

Dimensi	Atribut	Nilai tingkat kepentingan				
		5	4	3	2	1
<i>Tangibles</i>	Penataan ruangan dan buku					Sangat tidak penting
	Pengaturan kebisingan ruangan	Sangat penting				Sangat tidak penting
	Adanya rak penitipan barang	Sangat penting				Sangat tidak penting
	Adanya <i>member card</i>	Sangat penting				Sangat tidak penting
	Fasilitas Mesin fotocopy	Sangat penting				Sangat tidak penting

	Kondisi meja dan tempat duduk	Sangat penting						Sangat tidak penting
	Adanya tempat sampah di dalam maupun di luar perpustakaan	Sangat penting						Sangat tidak penting
	Tersedianya sarana penelusuran informasi	Sangat penting						Sangat tidak penting
	Tersedianya mesin peminjaman dan pengembalian buku	Sangat penting						
	Jumlah maksimal pinjaman sesuai kebutuhan pemustaka	Sangat penting						
	Kelengkapan koleksi referensi	Sangat penting						
	Kelengkapan koleksi karya ilmiah	Sangat penting						
<i>Reliability</i>	Kedisiplinan waktu pelayanan (jam buka/tutup)	Sangat penting						

