

**EFEKTIVITAS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN IAIN PALU**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd.) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas  
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu*

**Oleh**

**IA N**

**NIM: 15.1.03.0009**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
IAIN PALU  
2020**

#### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, Penulis yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Efektivitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan IAIN Palu" ini benar adalah hasil karya Penulis sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 19 Agustus 2019 M  
18 Dzulhijjah 1440 H

Penulis,



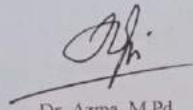
IAN  
NIM. 15.1.03.0009

## PERSETUJUAN PEMBIMBING


Skripsi yang berjudul "Efektivitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan IAIN Palu" oleh mahasiswa atas Nama IAN, Nim: 15. 1. 03. 0009. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diseminar.

Palu, 19 Agustus 2019 M  
18 Dzulhijjah 1440 H

Pembimbing I

  
Dr. Azma, M.Pd  
NIP. 19660221 199303 1 004

Pembimbing II

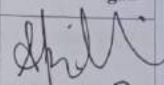
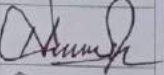
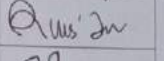

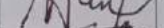
  
Drs. Muhammad Nur Korompot M.Pd  
NIP. 19670110 199203 1 003

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari IAN, Nim 15.1.03.0009 dengan "Efektivitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan IAIN Palu" yang telah dimunaqasyahkan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, pada hari Senin tanggal 24 Agustus 2020 M dipandang bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi Kriteria Penulisan Karya Ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dengan beberapa perbaikan.

Palu, 24 Agustus 2020 M  
5 Muharram 1442 H

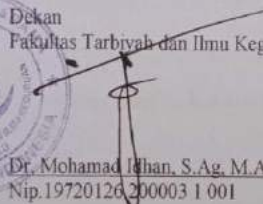
#### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Tim Penguji	Dr. Sri Dewi Lisnawaty, S.Ag., M.Si.	
Penguji Utama I	Drs. H. Hamzah, M.Pd. I.	
Penguji Utama II	Rus'an, S.Ag., M.Pd.	
Pembimbing I	Dr. H. Azma, M.Pd.	
Pembimbing II	Drs. Muhammad Nur Korompot, M.Pd.	

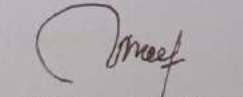
Mengetahui :



Dekan  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

  
Dr. Mohamad Ihan, S.Ag., M.Ag  
Nip.19720126 200003 1 001

Ketua Program Studi  
Manajemen Pendidikan Islam

  
A. Markarna, S.Ag., M.Th. I  
Nip.19711203 200501 1 001

## KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ  
شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا , مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ  
لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ , أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ  
وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ , وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ .  
اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ  
يَوْمَ الدِّينِ .

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah Swt. karena berkat nikmat dan hidayah-Nya sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta Salam Penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad Saw, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini banyak mendapatkan bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua yang Saya muliakan, Ayahanda (Andi Musu S.Pd.) dan Ibunda (Ariani Kaolan S.Pd.I.) yang telah membesarkan, mendidik, memotivasi, serta memberikan dukungan hingga Penulis mampu menyelesaikan studi dengan baik. Terimakasih kepada kalian, atas kasih sayang, nasehat, kepercayaan, dan do'a yang tiada henti.

2. Rektor IAIN Palu, Bapak Prof. Dr. H. Saggaf S. Pettalongi M.Pd. beserta segenap unsur pimpinan IAIN yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada Penulis dalam berbagai hal.
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Bapak Dr. Mohamad Idhan, S.Ag., M.Ag., Ketua Program Studi MPI Bapak A. Markarna S.Ag., M.Th.I. dan Sekertaris Jurusan MPI Ibu Wiwin Mistiani S.Pd.I., M.Pd. yang telah banyak membantu, membimbing, dan mengarahkan Penulis dalam proses perkuliahan.
4. Pembimbing I Bapak Dr. Azma M.Pd. dan pembimbing II Bapak Drs. Muhammad Nur Koropot M.Pd yang dengan ikhlas telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dukungan, dan motivasi kepada Penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini sehingga selesai sesuai harapan.
5. Ketua tim penguji Ibu Dr. Sri Dewi Lisnawati, S.Ag., M.Si., Penguji Utama I Bapak Drs. H. Hamzah, M.Pd.I., Dan Penguji Utama II Bapak Rus'an, S.Ag., M.Pd. yang telah menguji dan memberikan koreksi atas kesalahan penulisan pada saat ujian Skripsi.
6. Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, Ibu Supiani S.Ag. serta seluruh staf yang turut membantu dalam penelitian dan meminjamkan buku referensi kepada Penulis sehingga penulisan Skripsi ini berjalan dengan lancar.

7. Bapak/Ibu Dosen IAIN Palu yang telah mengajarkan ilmunya kepada Penulis selama mengikuti proses perkuliahan, baik secara Teoritis maupun Aplikatif.
8. Kepada Seluruh Pegawai Akademik Mahasiswa (AKMAH) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang telah sabar dan berusaha memberikan yang terbaik dalam kepengurusan administrasi Mahasiswa.
9. Para Informan yang telah meluangkan waktu untuk wawancara.
10. Seluruh Keluarga, Sahabat dan Kerabat yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian Skripsi ini.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan Skripsi ini, penulis senantiasa mendo'akan semoga segala dukungan dan arahan mereka berbuah pahala dan mendapat Ridha dari Allah Swt. Amiiin.

Palu, 19 Agustus 2019 M  
18 Dzulhijjah 1440 H  
Penulis,



I A N  
NIM. 15.1.03.0009

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan dan batasan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Penegasan Istilah.....	8
E. Garis-garis besar isi skripsi.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Efektivitas Kualitas Layanan Perpustakaan.....	12
C. Fasilitas, Sistem dan Jenis Layanan Perpustakaan.....	17
D. Kepuasan Pengunjung Perpustakaan.....	21
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian .....	26
C. Kehadiran Peneliti.....	26
D. Data dan Sumber Data.....	27
E. Tehnik Pengumpulan Data .....	28
F. Teknik Analisis Data .....	31
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perpustakaan IAIN Palu .....	34



B. Efektivitas Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung perpustakaan IAIN Palu .....	45
C. Kendala dan Solusi dalam Meningkatkan Efektivitas Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung perpustakaan IAIN Palu .....	51

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	56
B. Implikasi Penelitian .....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Observasi
2. Pedoman Wawancara
3. Daftar Informan
4. Surat Pengajuan Judul Skripsi
5. Surat Keputusan Penunjukan Pembimbing Skripsi
6. Surat Izin Penelitian Untuk Menyusun Skripsi
7. Surat Keterangan Penelitian
8. Berita Acara Seminar Proposal Skripsi
9. Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
10. Kartu Seminar Proposal Skripsi
11. Buku Konsultasi Pembimbingan Skripsi
12. Surat Undangan Menghadiri Ujian Skripsi
13. Sk Penetapan Tim Penguji Skripsi
14. Laporan Barang Inventaris UPT. Perpustakaan IAIN Palu Tahun 2020.
15. Uraian Tugas dan Fungsi Pegawai Pengelolaan dan Pelayanan UPT.  
Perpustakaan IAIN Palu
16. Dokumentasi
17. Daftar Riwayat Hidup

## **ABSTRAK**

**Nama : I A N**  
**Nim : 15.1.03.0009**  
**Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam**  
**Judul Skripsi : Efektivitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan IAIN Palu.**

---

Skripsi ini berjudul Efektivitas Kualitas Layanan Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengunjung di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan IAIN Palu? (2) Apa saja yang menjadi kendala dan solusi dalam meningkatkan efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan IAIN Palu?. Adapun tujuan penelitian tidak lain adalah untuk mengetahui efektivitas kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung di perpustakaan IAIN Palu.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskripsi kualitatif, yaitu memaparkan aspek-aspek yang menjadi sasaran penelitian, dengan teknik pengumpulan data melalui teknik observasi langsung, wawancara bebas terpimpin, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Perpustakaan IAIN Palu, masih kekurangan bahan pustaka dan sistemnya harus diperkuat dengan cara merekrut pegawai yang mampu mengelola IT, perlunya pelayanan yang ramah, dan nyaman, serta dibutuhkan kerja sama antara pegawai dan pengunjung dalam menjaga kebersihan, kerapian dan keamanan dalam perpustakaan.

Implikasi dari penelitian ini yaitu perlu kiranya komunikasi dan kerja sama antara pihak perpustakaan dengan pihak rektorat agar dilakukan pengadaan buku dan diberi otonomi lebih dalam mengelola perpustakaan sehingga tercapai tujuan yang diinginkan demi perkembangan dan kemajuan Perpustakaan IAIN Palu.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang Masalah***

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya bagi masyarakat, bangsa dan negara. Semua itu dapat dicapai jika peningkatan sumber-sumber penunjang pelaksanaan pendidikan ditingkatkan, salah satunya dengan kelengkapan dan kualitas sumber belajar.<sup>1</sup>

Buku menjadi salah satu sumber yang paling sering digunakan dalam penunjang pendidikan, buku secara aktif berperan membantu peserta didik menambah wawasan dan pengetahuan, karena itu buku menjadi acuan dalam pendidikan. Hal ini memperlihatkan bahwa buku sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan, sehingga lembaga-lembaga pendidikan wajib memiliki tempat koleksi-koleksi buku yang dinamakan perpustakaan.

Berdasarkan PP no. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan UU no. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab 1 Pasal 1 menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak dan / atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

---

<sup>1</sup> UU RI No. 20 Tahun 2003, tentang *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 1 Ayat 1.

Perpustakaan merupakan unit kerja yang mengemban tugas dan fungsi yang sangat mulia sekaligus strategis, ekonomis, dan demokratis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana disebutkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Dalam amanah undang-undang tersebut, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan perpustakaan pendidikan nasional.<sup>2</sup>

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang memiliki gedung dan desain ruang yang menarik, memiliki koleksi yang bervariasi sesuai keinginan pemustaka, memiliki sarana dan prasarana yang memadai, memiliki pustakawan yang mampu menjadi agen informasi, ilmuan dan pendidik, mampu memberdayakan masyarakat pemustaka, mampu melakukan revolusi minat baca pemustaka, mampu mengubah karakter masyarakat pemustaka dari tidak suka membaca menjadi suka membaca, serta mampu memberikan layanan yang berkualitas.<sup>3</sup>

Di perguruan tinggi keberadaan perpustakaan adalah sebagai sumber informasi atau sumber pengetahuan yang dapat digunakan sebagai penunjang, pelengkap atau penambah ilmu pengetahuan yang diterima dari dosen. Bahkan bahan pustaka juga memberikan jawaban atau keterangan atas berbagai hal atau persoalan,

---

<sup>2</sup>Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan dan Profesional* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), 7.

<sup>3</sup>Www. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Perpustakaan. go. id. (Diakses selasa, 25 September 2018 pukul 05:44 WITA).

menambah atau mengajarkan keterampilan serta memberikan hiburan melalui bacaan-bacaan ringan.<sup>4</sup>

Setiap lembaga pendidikan wajib memiliki perpustakaan sebagai penunjang referensi belajar bagi peserta didiknya. Akan tetapi perpustakaan tidak berarti bila jarang pengunjung yang datang, karena tujuan utama dibangunnya perpustakaan adalah untuk menyediakan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengunjung. Perpustakaan sebagai penyedia informasi akan memiliki citra yang baik apabila memberi pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan harapan pengunjung.

Kegiatan layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh kegiatan perpustakaan. Layanan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan pustaka secara tepat, akurat dan cepat dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai. Tujuan perpustakaan memberikan layanan kepada masyarakat agar bahan pustaka yang telah dihimpun dan diolah sebaik-baiknya dapat dimanfaatkan oleh pembaca. Layanan perpustakaan berfungsi mendekatkan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan dan diminatinya.

Fenomena yang ditemukan ketika melakukan observasi diantaranya adalah dari sekian banyaknya mahasiswa dari berbagai fakultas hanya sedikit yang berminat untuk berkunjung ke perpustakaan. Utamanya mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), yang merupakan mahasiswa terbanyak di IAIN Palu. Peneliti menduga bahwa hal ini terjadi karena pelayanan yang ada di perpustakaan IAIN Palu belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan kenyataan yang terjadi bahwa kurangnya referensi dan kelengkapan buku-buku, waktu pelayanan buka tutup perpustakaan yang kurang,

---

<sup>4</sup> J. Thomson. “*Perpustakaan*”, 122.

terdapat rak-rak buku yang sudah dimakan rayap dan berdebu, banyak buku yang ditempatkan tidak sesuai dengan klasifikasi yang tertera di rak buku, dan kurangnya pegawai perpustakaan. Untuk membuktikan kondisi yang ada tentu diperlukan suatu penelitian guna membuktikan kebenaran dugaan tersebut.

Ketika peneliti melakukan pengamatan lebih lanjut dengan mewawancarai beberapa mahasiswa FTIK terkait perpustakaan ternyata banyak mahasiswa yang mengeluh masalah pelayanan mulai dari pembuatan kartu anggota perpustakaan yang cukup lama, waktu buka dan tutup perpustakaan yang kurang, Ada beberapa lemari yang rusak, ruangan perpustakaan yang panas, banyak buku yang tidak tertata dengan rapi dan berdebu, kurangnya referensi buku yang dibutuhkan, dan lain-lain.<sup>5</sup>

Olehnya untuk mengetahui perkembangan perpustakaan IAIN Palu khususnya, maka sangat diperlukan adanya dokumentasi data kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan di masa lalu agar dapat dijadikan cermin dan memprediksi berbagai jenis kegiatan yang akan dilakukan di masa-masa mendatang.<sup>6</sup>

Hal ini sejalan dengan pendapat Sri Marnodi (1980), bahwa menurut *American Library Association* (ALA), layanan referensi merupakan layanan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset. Oleh sebab itu, diperlukan kemahiran para pustakawan dalam menyediakan bahan pustaka dan koleksi referensi serta kegiatan sirkulasi yang lancar dan aktif.

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa/i FTIK.

<sup>6</sup> Laporan Kerja Perpustakaan 2017.

Layanan perpustakaan akan menjadi sangat penting apabila perpustakaan mampu menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pemakai dan berhasil menyediakan informasi bahan pustaka secara cepat dan tepat. Karena pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pemakai merupakan tolak ukur keberhasilan perpustakaan.

Pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau lembaga untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/ pengunjung.<sup>7</sup>

Sebagaimana Islam juga mengajarkan untuk selalu menghargai pelanggan, dimana Rasulullah memberikan tauladan kepada umatnya dalam hal pelayanan (*service*), bahwa Nabi benar-benar menghargai pelanggannya sebagaimana beliau menghargai dirinya sendiri.<sup>8</sup> Seperti tercantum dalam Hadits:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْنَمْتْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ

[رواه البخاري ومسلم]

Terjemahan :

*“Dari Abu Hurairah radhiyallahu anhu, sesungguhnya Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa Sallam telah bersabda : “Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaklah ia berkata baik atau diam, barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat,*

---

<sup>7</sup> Rafidah, “ *Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah,*” Jurnal Nalar Fiqh vol. 10 no. 2 (Desember, 2014). 116.

<sup>8</sup><http://e=journal.iainjambi.ac.id/index.php/nalarfiqh/article/viewfile/729/669>(diakses 10 september 2018).



*maka hendaklah ia memuliakan tetangga dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaklah ia memuliakan tamunya*". [Bukhari no. 6018, Muslim no. 47]

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat bahwa pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Jadi kecepatan pelayanan, keamanan, keramahan, dan perhatian karyawan juga perlu diperhatikan oleh pengelola perpustakaan demi kenyamanan dan minat baca pengunjung.

Berdasarkan dari pemikiran maupun deskripsi latar belakang diatas, penulis merasa terdorong untuk meneliti tentang kualitas layanan yang ada di perpustakaan IAIN Palu. Penelitian ini penulis tuangkan dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan IAIN Palu."

#### **B. Rumusan dan Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi pokok masalah dalam Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan yang ada di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu?
2. Apa saja yang menjadi kendala dan solusi dalam meningkatkan efektivitas kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan yang ada di IAIN Palu?

#### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **a. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan yang ada di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.
2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam meningkatkan efektivitas kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan yang ada di IAIN Palu.

b. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, maka penelitian ini secara teoritis akan memberikan gambaran yang lebih konkret dan dijadikan sumber pijakan dalam menentukan cara efektif untuk meningkatkan sistem layanan perpustakaan agar dapat berfungsi secara optimal terutama dapat menarik minat baca pengunjung.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi peneliti lainnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dengan melihat kualitas layanan yang ada di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.
- b. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sumber informasi bagi Kepala Perpustakaan, digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam kebijakan

yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pengunjung Perpustakaan IAIN Palu

#### **D. Penegasan Istilah**

Dalam rangka memudahkan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka dianggap penting untuk mendefinisikan beberapa batasan dari kosa kata yang digunakan dalam judul serta batasan operasional dari penelitian ini.

1. Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti adanya efek (akibat, pengaruh, kesan) dapat membawa hasil, berhasil guna (tentang usaha, tindakan). Efektivitas berarti keadaan yang berpengaruh dari sesuatu terhadap yang lainnya.<sup>9</sup> Dengan demikian yang dimaksud dengan efektivitas disini adalah kemampuan pustakawan untuk melaksanakan tugas dan saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan guna melayani kebutuhan para pemustaka digedung atau di ruangan yang disediakan dipergustakaan.
2. Kualitas layanan (service quality) adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh sebuah perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Defenisi kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Pius. A. Partanto dan M. Dahlan Al-Barry, Kamus Istilah Populer, (Surabaya: Arkola, 1994), h. 66

<sup>10</sup> Fandi Tjiptono. *Strategi pemasaran edisi pertama*(Andi Ofset: Yogyakarta. 2007) 27.

3. Kepuasan konsumen/pengunjung adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya akan merasa puas.<sup>11</sup>

Berdasarkan batasan istilah diatas, maka yang dimaksud dalam defenisi operasional dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya mengembangkan efektivitas pelayanan perpustakaan agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dalam hal ini adalah mahasiswa IAIN Palu.

#### **E. *Garis-garis Besar Isi***

Skripsi ini terdiri atas lima bab, setiap bab memiliki pembahasan masing-masing tetapi saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, untuk mengetahui gambaran umum isi skripsi pada setiap babnya, maka akan penulis kemukakan garis-garis besar isi sebagai berikut:

Bab I: Bab ini memuat pendahuluan yang menguraikan tentang; (1) Latar Belakang Masalah. (2) Rumusan dan Batasan Masalah. (3) Tujuan dan Manfaat penelitian. (4) Penegasan Istilah, (5) Garis-garis besar isi Skripsi.

Bab II: Bab dua mengetengahkan Tinjauan Pustaka yang berisi tentang; (1) penelitian terdahulu, (2) Kualitas Layanan Perpustakaan, (3) Fasilitas, sistem dan jenis layanan perpustakaan, (4) Kepuasan pengunjung perpustakaan.

Bab III: Bab ke tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari, (1) Jenis Penelitian, (2) Lokasi Penelitian, (3) Kehadiran Peneliti, (4) Data dan Sumber Data, (5) Tehnik Pengumpulan Data, (6) Analisis Data, (7) Pengecekan Keabsahan Data.

---

<sup>11</sup> Kotler dan Amstrong. "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*".(Jakarta: Erlangga, 2001), 9.

Bab IV: Memuat tentang hasil penelitian yang terdiri dari, (1) Deskripsi Hasil Penelitian, (2) Pembahasan Hasil Penelitian.

Bab V: Mencantumkan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan implikasi penelitian

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### ***A. Penelitian Terdahulu***

Sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini, sangat penting untuk mengetahui hasil yang dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu yang kaitannya dengan efektivitas kualitas layanan dalam melakukan sebuah penelitian.

Dan sebagai pembanding penelitian ini, penelitian serupa pernah dilakukan oleh Nurwahidah dengan judul “Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tinggimoncong Kabupaten Gowa.” menunjukkan bahwa Efektivitas pengelolaan perpustakaan efektif dalam meningkatkan layanan pemustaka di Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tinggimoncong Kabupaten Gowa.<sup>12</sup>

Tak banyak perbedaan antara penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis dengan penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya oleh Nurwahidah. Hanya saja, pada penelitian sebelumnya Nurwahidah menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif sementara penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan judul Efektivitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan IAIN Palu. Perbedaan lainnya juga terletak pada tempat dan objek penelitiannya. Jika Nurwahidah objeknya kepuasan Pemustaka di Perpustakaan

---

<sup>12</sup> Nurwahidah, *Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tinggimoncong Kabupaten Gowa*. (Makassar : 2013) 46.

Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tinggimoncong Kabupaten Gowa, sementara penulis objeknya adalah kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN Palu.

## **B. Efektivitas Kualitas Layanan Perpustakaan**

### **1. Kualitas Layanan Perpustakaan**

Kualitas merupakan hal penting bagi sebuah produk atau jasa. Menurut penelitian yang dilakukan oleh *Harvard Bussines School*, kualitas merupakan salah satu dari tiga faktor penting yang mempengaruhi konsumen ketika mereka ingin membeli sebuah produk atau jasa.<sup>13</sup> Menurut Goetsch dan Davis dalam Tangkilisan, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>14</sup>

Kotler dalam Simamora mengatakan bahwa "*Quality is the totality of feature and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*" Artinya, kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang dinyatakan secara langsung maupun tidak langsung.<sup>15</sup>

Menurut Handriana dalam Munawaroh, kualitas merupakan tingkat kesesuaian persyaratan, dalam hal ini persyaratan pelanggan. *Total quality service* merupakan konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada

---

<sup>13</sup> Douglas B. Hault, *et al.* "How Consumers Value Global Brands, Harvard Bussines School on Working Knowledge," dalam Josua Tarigan, *Values-Driven Accounting* (acc v.2)(Cet.I: Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010), 119.

<sup>14</sup> Hesel Nogi S. Tangkilisan. *Manajemen Publik* (Cet. II: Jakarta : PT Grasindo, 2007), 209.

<sup>15</sup> Bilson Simamora. *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Cet. III, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), 114.

setiap fase penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi.<sup>16</sup>

Menurut Simamora dalam Nurendah dan Mulyana pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>17</sup>

Layanan bersifat *Intangible* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, disium, dan didengar sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat menilai hasil darilayanan sebelum ia menikmatinya sendiri.<sup>18</sup>

Menurut Pasuraman, *et al.* Dalam Subanidja dan Martha secara tradisional, kualitas layanan didefenisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan mengenai pelayanan dan persepsinya mengenai pelayanan yang secara nyata diterimanya.<sup>19</sup>

Kualitas pelayanan dapat juga dilihat dengan kecocokan produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna. Kualitas layanan dapat diartikan secara umum sebagai persepsi konsumen mengenai baik, diterima atau tidak diterima suatu layanan.<sup>20</sup>

---

<sup>16</sup> Munjiati Munawaroh. "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan Di Yogyakarta", *Jurnal Siasat Bisnis Edisi* vol. 2 no. 5 (2000), 121. <https://repository.ugm.ac.id/43800/>(diakses 20 Mei 2019).

<sup>17</sup> Yulia Nurendah dan Mumu Mulyana. " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa". *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* vol. I no. I (maret 2013). 94. <http://jurnal.stiekesatuan.ac.id/index.php/jimk/article/view/370/399> (diakses 31 Mei 2019).

<sup>18</sup> Bilson Simamora. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* (Cet. III: Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003) 176.

<sup>19</sup> Steph Subanidja dan Suster Martha Sri Martani CB. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan (Studi Kasus Lulusan Mahasiswa Perguruan Tinggi"X" Di Jakarta)". *Jurnal*. h. 3. <http://repository.perbanas.id/xmlui/handle/123456789/1490> (diakses 20 mei 2019)

<sup>20</sup> Mahendra Adi Nugroho. "Kesuksesan Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik: Pengaruh Ketakutan Komputer Pemakai dan Kualitas Pelayanan Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan Pustakawan dengan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi sebagai Variabel Kendali".



Kualitas layanan (service quality) adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh sebuah perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Definisi kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>21</sup>

Jadi, jika dilihat dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dan kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting yang harus dilaksanakan dalam tiap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa demi memenuhi kepuasan konsumen.

Islam juga mengajarkan bahwa bila ingin memberikan usaha baik berupa barang maupun pelayanan/ jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.<sup>22</sup> Seperti dijelaskan dalam Q.S. Al-Baqarah (1): 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Terjemahnya :

*Wahai 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 lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan*

<sup>15</sup> Fandi Tjiptono. *Strategi pemasaran edisi pertama*(Andi Ofset: Yogyakarta. 2007) 27.

<sup>22</sup> Safira Zaenab. *Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa : Studi pada Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam*, (Palu : 2017), 23.

*ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*”(Q.S Al-Baqarah(1):267)<sup>23</sup>

Yang dimaksud pelayanan pada perpustakaan adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana yang dilakukan oleh organisasi perpustakaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan/ pengunjung sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan/ pengunjung tersebut. Adapun bagian-bagian perpustakaan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna haruslah memberikan pelayanan prima seperti:

(1) Pelayanan referensi, membantu pengunjung mencari informasi atau buku yang dibutuhkan, (2) sirkulasi, kegiatan peredaran bahan pustaka, (3) pelayanan audio visual, membantu pengunjung mendapatkan informasi/ data yang terekam dalam kaset recorder, film, video, CD ROM, dll., (4) pelayanan informasi, membantu pengunjung untuk mengetahui situasi dan fasilitas perpustakaan untuk mendapatkan jasa pelayanan, dan (5) pelayanan eksistensi, membantu agar pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan lebih berhasil.

Selanjutnya dalam kemenpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum terdapat kriteria kualitatif untuk menilai kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Jumlah masyarakat yang meminta pelayanan(per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.
2. Lamanya waktu pemberian layanan.

---

<sup>23</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), 56.

3. Ratio atau perbandingan antara jumlah pegawai atau tenaga yang ada dengan jumlah masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
5. Frekuensi keluhan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai pelayanan publik.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, tapi harus menggunakan multi indikator atau indikator ganda. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek proses pelayanan maupun dari output atau hasil pelayanan.

## 2. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan pada hakekatnya merupakan sebuah budi daya manusia berupa sebuah lembaga untuk mengumpulkan, merawat, menyimpan, mengatur dan melestarikan bahan-bahan perpustakaan yang berupa hasil pemikiran dan temuan penelitian serta ungkapan cipta karya manusia untuk selanjutnya didayagunakan sebagai bahan informasi kepada masyarakat.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, (Jakarta: 1992), 1

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dalam suatu lembaga pendidikan tinggi, baik perpustakaan universitas, fakultas, institut, sekolah tinggi maupun politeknik untuk menunjang proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat. Konsep perguruan tinggi di Indonesia, yaitu hanya memiliki perpustakaan pusat yang disebut Unit Pelaksana Teknis (UPT). Namun demikian, banyak perguruan tinggi yang menerapkan sistem desentralisasi, yaitu setiap fakultas bahkan jurusan mempunyai perpustakaan.<sup>25</sup>

Dalam hal ini, ada kecenderungan ke depan sistem sentralisasi dan desentralisasi tidak akan mengalami permasalahan jika perpustakaan perguruan tinggi mempunyai jaringan otomatisasi, maka koleksi ditempat manapun berada dapat di akses oleh pemakai dengan mudah. Disebabkan pentingnya perpustakaan perguruan tinggi maka dianggap jantungnya Universitas.

### ***C. Fasilitas, Sistem dan Jenis Layanan Perpustakaan***

#### **a. Fasilitas**

Fasilitas yang biasa tersedia dipergustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) Ruang untuk koleksi bahan pustaka
- 2) Ruang baca yang nyaman
- 3) Ruang koleksi bahan pustaka rujukan (referensi)
- 4) Ruang Audio Visual
- 5) Ruang kerja pengolahan bahan pustaka
- 6) Ruang kerja pengembangan koleksi
- 7) Ruang kerja Tata Usaha

---

<sup>25</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah ( Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016)* 35

- 8) Ruang kerja Kepala Perpustakaan
- 9) Ruang pelayanan, lemari katalog dan lemari titipan tas
- 10) Ruang pertemuan/ Auditorium

b. Sistem layanan

Sistem layanan perpustakaan merupakan bagian dari jasa layanan, khususnya layanan kepada pengunjung dan pembaca di perpustakaan.

Terdapat dua sistem layanan perpustakaan umum yang dikenal dewasa ini, yaitu<sup>26</sup>:

1) Layanan Terbuka

Dalam sistem ini para pengunjung dapat secara bebas memilih dan mencari sendiri bahan pustaka yang ada rak buku. Pengunjung langsung ke rak-rak buku atau majalah yang tersedia diperpustakaan. Hanya apabila pengunjung mendapatkan kesulitan dalam memenuhi bahan pustaka yang dicari maka mereka dapat meminta bantuan petugas perpustakaan. Pada sistem terbuka ini antara ruang baca dan ruang koleksi tidak ada pemisah sehingga pengunjung leluasa mengambil buku yang diperlukan dan membaca diruang itu. Ruang baca dan ruang koleksi berada dalam satu ruangan.

2) Layanan Tertutup

Layanan jenis ini, pustakawan yang mengambilkan bahan pustaka yang diperlukan oleh pemakai jasa perpustakaan. Para pengunjung meminta bahan pustaka yang diperlukan kepada pustakawan bagian layanan, dan pustakawan tersebut mencarinya di rak dan menyerahkan kepada yang bersangkutan. Dalam

---

<sup>26</sup> *Ibid*, h. 84-85

sistem tertutup ini, peminjam tidak boleh mengambil sendiri bahan pustaka yang hendak dibaca maupun dipinjam dari tempatnya. Pengunjung tidak diperbolehkan masuk ke ruang koleksi, sehingga pengambilan bahan pustaka dilakukan oleh pustakawan. Oleh karena itu pengunjung harus mengetahui dahulu secara jelas nama pengarang atau judul buku yang dibutuhkan, sebelum mengajukan permintaan kepada pustakawan bagian layanan. Agar judul maupun pengarang yang dimaksudkan tepat, maka pengunjung dapat menggunakan kartu katalog yang ada di kotak katalog, baik kartu pengarang, kartu judul maupun kartu subyek.

Apabila nama pengarang, atau judul buku yang dimaksudkan sudah diketemukan, pengunjung dapat menuliskan permintaannya pada formulir yang disediakan oleh perpustakaan.

### c. Jenis Layanan

Reputasi sebuah perpustakaan didasarkan atas layanan yang diberikan. Untuk dapat memberikan layanan yang memuaskan perpustakaan berupaya menyediakan berbagai layanan, diantaranya :

- 1) Layanan Sirkulasi, yaitu kegiatan pengedaran koleksi perpustakaan baik yang dibaca di dalam perpustakaan maupun yang dibawa ke luar perpustakaan. Layanan sirkulasi ini merupakan kegiatan pelayanan pencatatan dalam pemanfaatan dan penggunaan koleksi bahan pustaka

dengan tepat guna dan cepat waktu untuk kepentingan pemakai. Layanan sirkulasi ini ditujukan untuk<sup>27</sup>:

- a) Memungkinkan pemakai menggunakan bahan pustaka secara tepat.
  - b) Memungkinkan pemakai mengetahui bahan pustaka yang dipinjamkan.
  - c) Mengetahui siapa yang meminjam bahan pustaka.
  - d) Menjamin kembalinya bahan pustaka yang dipinjam.
  - e) Mendapatkan data-data kuantitatif kegiatan sirkulasi.
- 2) Layanan Rujukan, adalah kegiatan memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk pemberian layanan rujukan cepat dan atau bimbingan pemakaian sumber rujukan. Layanan rujukan cepat, yaitu memberi jawaban atas permintaan informasi dari pengguna perpustakaan melalui pemanfaatan bahan pustaka rujukan. Sedangkan bimbingan pemakai sumber rujukan adalah bantuan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan untuk mencari informasi yang diperlukan melalui penggunaan koleksi rujukan.
- 3) Penelusuran literatur, adalah kegiatan mencari atau menemukan kembali semua kepustakaan yang pernah terbit atau yang pernah ada mengenai suatu bidang tertentu.
- 4) Informasi Terbaru/ Kilat, maksud penyebaran Informasi Terbaru ini adalah agar para pengguna selalu segera mengetahui informasi ilmiah/ pengetahuan yang baru dan tersedia di perpustakaan.

---

<sup>27</sup> Rustina Sjahrial Pamunjtak, “*Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*”(Jakarta: Djambatan, 2000), 95.

5) Layanan perpustakaan keliling, adalah layanan perpustakaan yang bergerak dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan biasanya dengan mobil. Layanan perpustakaan keliling ini biasanya diadakan untuk melayani daerah-daerah jauh dan terpencil.<sup>28</sup>

#### **D. *Kepuasan Pengunjung Perpustakaan***

Pengunjung atau pemakai perpustakaan adalah orang yang memerlukan suatu dokumen atau seseorang yang menelusuri informasi/ pangkalan data yang akan diperlukan, dalam rangka memenuhi kebutuhannya akan suatu informasi pemakai memanfaatkan perpustakaan dalam hal ini layanan dan juga fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.<sup>29</sup> Pemakai adalah sasaran atau tujuan perpustakaan dalam setiap kegiatannya. Pemakai adalah pemakai tanpa memandang batas usia, jenis kelamin, ras, agama dan lain sebagainya.<sup>30</sup>

Kepuasan konsumen atau pengunjung adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya akan merasa puas.<sup>31</sup>

Menurut Hawkins dan Lonney atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:<sup>32</sup>

##### **1. Kesesuaian harapan**

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

---

<sup>28</sup> Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*,(Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2001), 33

<sup>29</sup> Muh. Arsuksin, "Sikap Mahasiswa Terhadap Fasilitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia", . *Jurnal ilmu perpustakaan dan ilmu informasi perpustakaan*; Vol. 1., no. 1 (September 1993), 48-49

<sup>30</sup> Ulfah andayani,"Perpustakaan dan Dakwah Memahami Peranan Perpustakaan dalam Masyarakat". Al-Maktabah :*Jurnal Komunikasi Dan Informasi Perpustakaan*; Vol. 2. No. 1.(April 2000) 47

<sup>31</sup> Kotler dan Amstrong. "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*".(Jakarta: Erlangga, 2001), 9.

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono."Strategi Pemasaran".(Yogyakarta: Andi Ofset, 2007), 101.



- Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan
- Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan.

## 2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan karyawan memuaskan.
- Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.

## 3. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengonsumsi sebuah produk jasa.

Muflih dalam Salma dan Ratnasari mengatakan bahwa dalam ilmu ekonomi islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan

dalam islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah atau batiniyah. Sedangkan Zulfa Salma dan Ratnasari mengatakan bahwa konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur.<sup>33</sup>

Muflih dalam Salma dan Ratnasari juga mengatakan bahwa kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut.<sup>34</sup>

1. Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal.
2. Dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebihan.
3. Tidak mengandung riba.

Dalam hal ini, Islam juga mengajarkan untuk *qana'ah* terhadap hal-hal yang telah didapatkan. Kepuasan ini juga akan terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dan dapat memenuhi dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam Q.S. At-Taubah(9): 59 dijelaskan :<sup>35</sup>

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ  
إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Terjemahan:

*“Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul Nya kepada mereka, dan berkata: “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah, (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka)”. (Q.S. At-Taubah(9) :59).*

---

<sup>33</sup> Fitira Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari. “ Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya”. *Jurnal JESTT* vol. 2 no. 4 (April, 2015) 327.

<sup>34</sup> *Ibid.*

<sup>35</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. h. 264.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. *Jenis Penelitian*

Pendekatan merupakan asumsi yang mendasari dalam menggunakan pola pikir yang digunakan untuk membahas objektif penelitian. Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis menggunakan metode pendekatan penelitian deskripsi kualitatif, yaitu memaparkan aspek-aspek yang menjadi sasaran penelitian. Pendekatan yang dimaksud yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, sehingga penulis dapat menemukan kepastian dan keaslian data untuk diuraikan sebagai hasil penelitian yang akurat. Penelitian yang bersifat deskriptif menurut Suharsimi Arikunto "lebih tepat apabila menggunakan pendekatan kualitatif"<sup>36</sup>

Menurut Bagdan dan Taylor seperti dikutip oleh Lexy J. Moleong, mendefinisikan bahwa "penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati."<sup>37</sup>

Adapun pertimbangan-pertimbangan yang digunakan dalam pendekatan kualitatif ini, adalah:

1. Penyesuaian pendekatan kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.
2. Bersifat langsung antara peneliti dan responden

---

<sup>36</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Ilmiah, Suatu Pendekatan Praktek*, Ed. II, (Cet. IX Jakarta: Rineka Cipta, 1993), h. 29.

<sup>37</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT, Remaja Rosdakarya. 2002), h. 5.

3. Lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak parajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.<sup>38</sup>

Penelitian ini lebih mendekati kesesuaian dengan topik kajian skripsi ini, yakni pendekatan dalam bentuk “pendekatan kualitatif”, yang menitikberatkan kepada penelitian dilokasi objek dalam melakukan penelitian hipotesis yang sifatnya menduga-duga berbagai hal yang menyangkut efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN Palu.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah di Perpustakaan IAIN Palu. Pemilihan lokasi ini, sebagai tempat penelitian, dikarenakan lokasi tersebut mudah dijangkau sehingga lebih efektif dan efisien dalam pengumpulan data oleh peneliti serta belum adanya penelitian tentang efektivitas kualitas layanan di IAIN Palu.

#### **C. Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian ini, kehadiran peneliti sebagai instrument penelitian sekaligus sebagai pengumpul data. Oleh karena itu, kehadiran peneliti dilapangan untuk penelitian kualitatif sangat diperlukan, sebagai pengamat penuh yang mengawasi kegiatan-kegiatan yang terjadi Perpustakaan IAIN Palu yang berfokus pada efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan IAIN Palu. Secara umum, kehadiran peneliti diketahui oleh objek penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan data yang valid dan akurat dari lokasi penelitian, yang berhubungan dengan tujuan penelitian dari proposal skripsi atau

---

<sup>38</sup> *Ibid*, h. 3.

penelitian ini. S. Margono mengemukakan kehadiran penelitian selaku instrument utama penelitian sebagai berikut:

Manusia sebagai alat (*instrument*) utama pengumpulan data. Penelitian kualitatif menghendaki penelitian atau dengan bantuan orang lain sebagai alat utama pengumpulan data. Hal ini dimaksudkan agar lebih mudah mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada dilapangan.<sup>39</sup>

#### **D. Data dan Sumber Data**

Selama peneliti mengadakan penelitian di Perpustakaan IAIN Palu, maka sumber data yang diperoleh adalah data bervariasi, seperti data yang dapat dilihat secara langsung (observasi). Data yang diperoleh melalui hasil interview dari kepala perpustakaan, pegawai dan hasil dokumentasi, sumber data yang dipilih sebagai informan atau narasumber adalah mahasiswa dan pegawai yang mewakili.

Dalam penelitian ini penulis membagi sumber data yaitu, data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah jenis data yang diperoleh melalui pengamatan langsung, wawancara langsung dengan informan dan narasumber. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan, pegawai dan beberapa mahasiswa IAIN Palu yang mewakili mahasiswa lainnya.

Data primer merupakan sumber-sumber dasar yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang telah lampau serta diolah dan disajikan oleh

---

<sup>39</sup> S. Margono, Metode Penelitian Pendidikan, (Cet. VI, Jakarta: Rineka Cipta, 2004) h. 162.

pengumpul data. Contohnya catatan resmi yang dibuat pada suatu acara, keputusan-keputusan rapat, foto-foto dan sebagainya.<sup>40</sup>

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel atau diagram. Data sekunder ini digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut.<sup>41</sup>

Berdasarkan kutipan diatas, dalam penelitian ini peneliti menginterpretasikan data sekunder sebagai data yang didapatkan dari dokumentasi dan catatan yang berkaitan dengan objek penelitian, data sekunder yang diperoleh adalah berupa data, jumlah penduduk, sarana dan prasarana serta informasi lainnya yang dipandang berguna dalam menunjukkan kualitas layanan yang ada di Perpustakaan IAIN Palu.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pada hakekatnya, data bagi seorang peneliti adalah sebagai alat atau dasar utama dalam pembuatan keputusan atau pemecahan masalah. Oleh karena itu, data yang diambil harus benar-benar memenuhi kriteria untuk dijadikan suatu data yang akurat dan valid, minimal data itu baik dijadikan alat dalam mengambil keputusan kriteria data yang baik sebagaimana yang dikemukakan oleh J. Supranto bahwa” data yang baik adalah data yang bias dipercaya kebenarannya, tepat waktu, dan mencakup ruang lingkup yang luas atau bisa memberikan gambaran tentang suatu masalah secara menyeluruh.”<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> Moh. Nasir, Ph.D metode penelitian (Cet. III Jakarta:Ghalia Indonesia 1998), h. 58.

<sup>41</sup> Husen Umar, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis,(Cet. IV, Jakarta: PTRaja Grafindo Persada, 2001), h. 2.

<sup>42</sup> J.Supranto, Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran,(Ed. III: Jakarta:Fakultas Ekonomi UI,1981), h.155.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

### 1. Observasi

Teknik observasi yang digunakan adalah teknik observasi langsung, yaitu mengumpulkan data dilapangan seperti letak geografis, keadaan peserta didik, keadaan guru-guru dan lain sebagainya dengan melalui pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dan hal-hal yang penting yang peneliti temui di lokasi penelitian seperti keadaan gedung, keadaan WC, keadaan sarana dan prasarana, kualitas layanan dilihat dari referensi yang tersedia, pelayanan sirkulasi dalam peminjaman dan pengembalian buku, kebersihan, keramahan dan kenyamanan yang diterapkan di Perpustakaan IAIN Palu.

Winarno Surakhmad menjelaskan bahwa observasi langsung adalah:

Teknik pengumpulan data yang dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan yang dilakukan di dalam situasi buatan yang khusus diadakan.<sup>43</sup>

### 2. Wawancara (*Interview*)

Lexy J. Moleong mengemukakan bahwa:

Interview (wawancara) adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak dimana kedua pihak itu bertatap muka, yaitu “pewawancara (Interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.”<sup>44</sup>

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin. Cholid Naruko dan Abu Achmadi mengemukakan bahwa:

---

<sup>43</sup> Winarno Surakhmad, *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metodologi Ilmiah*, (Ed. VI, Bandung: Trasi, 1987), h. 155.

<sup>44</sup> *Ibid*, h. 135.

Wawancara bebas terpimpin adalah kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin. Jadi pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti. Selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi pewawancara harus pandai mengarahkan yang diwawancara apabila ternyata ia menyimpang, pedoman interview berfungsi sebagai pengendali jangan sampai proses wawancara kehilangan arah.<sup>45</sup>

Interview langsung digunakan untuk mewawancarai informan. Interview dilakukan kepada beberapa informan, antara lain Kepala Perpustakaan, pegawai dan beberapa mahasiswa yang mewakili dengan maksud untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan di Perpustakaan IAIN Palu.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang mana data itu diperoleh melalui dokumen-dokumen.”<sup>46</sup> Dokumen tersebut terdapat relevansi dengan objek penelitian yang di lakukan di Perpustakaan IAIN Palu.

Dalam teknik pengumpulan data yang mana data ini peneliti melakukan penelitian dengan menghimpun data yang relevan dari sejumlah dokumen resmi atau arsip penting yang dapat menunjang kelengkapan data penelitian. Serta dalam teknik dokumentasi ini, peneliti juga menggunakan *Tape Recorder* sebagai transkrip wawancara sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan dilokasi yang dimaksud agar mendapatkan data yang di jadikan bukti dari hasil penelitian.

### **F. Teknik Analisis Data**

Pada bagian analisis data peneliti menggunakan data kualitatif dimana peneliti berusaha menganalisa hasil wawancara dan catatan-catatan di lapangan

---

<sup>45</sup> Cholid Naruko dan Abu Achmadi, Metodologi Penelitian, (Cet. VI; Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 85.

<sup>46</sup> *Ibid*, h. 10.



serta bahan-bahan yang ditemukan di lapangan dalam bentuk uraian. Namun berdasarkan data yang akurat sehingga memperoleh pembuktian yang memiliki fasilitas yang cukup.

Teknik analisis data peneliti yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga jenis, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses untuk menyusun data dalam bentuk uraian konkret dan lengkap sehingga data yang di sajikan dalam satu bentuk narasi yang utuh.

Matthew b. Milles dan A. Michael Huberman menjelaskan bahwa:

Reduksi data adalah sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana kita ketahui bahwa reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung.<sup>47</sup>

Reduksi data diterapkan pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan mereduksi kata-kata yang di anggap penulis tidak signifikan bagi penelitian ini.

#### 2. Penyajian Data

Menyajikan data yang telah direduksi dalam model-model tertentu sebagai upaya memudahkan pemaparan dengan penegasan kesimpulan dan menghindari adanya kesalahan penafsiran dari data tersebut. Sehubungan dengan penyajian data Matthew b. Milles dan A. Michael Huberman menjelaskan bahwa:

---

<sup>47</sup> Matthew b. Milles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif, Buku Tentang Metode-Metode Baru*, (Cet. I: Jakarta: UI-Pers, 1992), h. 16.

Penyajian data merupakan alur penting kedua dari kegiatan analisa dengan membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dengan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh menganalisis ataukah tindakan berdasarkan atas pemahaman yang di dapat dari penyajian tersebut.<sup>48</sup>

### 3. Verifikasi Data

Verifikasi data adalah tata pengambilan kesimpulan dan penyusunan data sesuai kebutuhan. Matthew b. Milles dan A. Michael Huberman, menjelaskan bahwa:

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan data, pengumpulan data, seorang menganalisis kualitatif mulai mencari-cari benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, atau sebab akibat dan proposisi.<sup>49</sup>

Teknik verifikasi dalam penelitian ini di lakukan dengan tiga cara, yaitu:

- a. Deduktif, yaitu suatu cara yang ditempuh dalam menganalisa data dengan berangkat dari pengetahuan yang bersifat umum, kemudian digeneralisasi menjadi yang bersifat khusus.
- b. Induktif, yaitu suatu cara yang di tempuh dalam menganalisa data dengan berangkat dari pengetahuan yang bersifat khusus, kemudian digeneralisasi menjadi yang bersifat umum.
- c. Komparatif, yaitu analisis dengan cara membandingkan beberapa data untuk mendapatkan kesimpulan tentang persamaan dan perbedaannya.

### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moleong dalam buku “Metodologi Penelitian Kualitatif” bahwa:

---

<sup>48</sup> *Ibid*, h. 17.

<sup>49</sup> *Ibid*, h. 19.

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep keshahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) menurut versi “positivisme” dan disesuaikan dengan tuntunan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri.<sup>50</sup>

Pengecekan keabsahan data dalam suatu penelitian kualitatif yang dibutuhkan untuk mendapatkan validitas dan tingkat kredibilitas data yang diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pembahasan (diskusi), dimana penulis mengumpulkan teman-teman yang di anggap mengerti tentang masalah penelitian ini melalui data dan hasil penelitian yang telah ada.

Pengecekan keabsahan data juga di maksudkan agar tidak terjadinya keraguan terhadap data yang di peroleh baik itu pada diri penulis sendiri maupun para pembaca sehingga dikemudian hari nantinya tidak ada yang dirugikan terutama penulis yang telah mencurahkan segenap tenaganya dalam penyusunan karya ilmiah ini.

---

<sup>50</sup> Lexy J. Moleong, *Op.Cit.*, h. 171.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### ***A. Gambaran Umum Perpustakaan IAIN Palu***

##### **1. Profil Perpustakaan IAIN Palu**

Lembaga Perpustakaan IAIN Palu merupakan adalah lembaga penyedia peminjaman buku untuk mahasiswa dan dosen di IAIN Palu. Institut Agama Islam Negeri Palu (IAIN PALU) adalah Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri di Palu Provinsi Sulawesi Tengah, Indonesia. IAIN Palu dulunya bernama STAIN Datokarama Palu. STAIN Datokarama Palu didirikan berdasarkan pada Surat Keputusan Presiden Nomor 11 tanggal 21 Maret 1997 bertepatan dengan tanggal 12 Dzulqaidah 1417 H. STAIN Palu diberi nama Datokarama, yang merupakan nama dari tokoh pertama pembawa agama Islam di lembah Palu.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan IAIN Palu merupakan salah satu sumber belajar atau sumber intelektual yang sangat penting dalam fungsinya sebagai pusat layanan informasi yang diperlukan oleh civitas IAIN Palu dalam mewujudkan tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Keberadaan perpustakaan IAIN Palu senantiasa tidak dapat dipisahkan dari institusi induknya, yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu. Atas prakarsa beberapa tokoh cendikiawan muslim baik dari kalangan perguruan tinggi, instansi pemerintah, dan ulama kota Palu, pada bulan Mei 1966 dibentuklah suatu

kepanitiaan yang diberi nama Panitia Persiapan Pendirian IAIN Datokarama Palu.

Adapun struktur dan personalia dari kepanitiaan tersebut adalah sebagai berikut:<sup>51</sup>

Ketua	: Abidin Ma'ruf, SH.
Wakil Ketua	: KH. Zainal Abidin Batalembah
Sekretaris	: Abu Naim Syaar, BA
Wakil Sekretaris	: Ismaun Dg. Marotja, BA
Bendahara	: Drs. HM. Ridwan
Wakil Bendahara	: H. Dg. Mangera gagarannusu
Anggota	: Pati Bidin
	Drs. Andi Mattalata,S.
	Drs. H.F. Tangkilisan
	Drs. Buchari
	Kh. Abd. Muthalib Thahir
	Syahrul
	Zainuddin Abd. Rauf
	Muchtar Tadjji
\	Rusdi Toana
	Zuber S. Garupa
	Arsyad Parampi

Berkat jalinan kerjasama dengan institut keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Ujung Pandang Cabang Palu dan Universitas Tadulako (UNTAD) cabang Universitas Hasanudin (UNHAS) di Palu serta dukungan moril dan fasilitas

---

<sup>51</sup>. Wiki, *Tentang Pendirian IAIN Palu*, (On-Line) <http://www.blogspot.com> diakses tanggal 7 juli 2019.

materil yang diberikan pemerintah daerah, panitia tersebut berhasil ,membuka dua Fakultas sekaligus, yaitu Fakultas Tarbiyah yang dipimpin oleh KH. Zainal Abidin Batalembah selaku Dekan dan Drs. Buchari selaku wakilnya, serta Fakultas Ushuluddin yang dipimpin oleh KH. M. Qasim Maragau dan Drs. H.F Tangkilisan sebagai wakilnya. Berdiri dan beroperasinya kedua fakultas tersebut merupakan pilar awal persiapan dan perjuangan mewujudkan berdirinya IAIN Datokarama Palu. Respon masyarakatpun ternyata sangat positif, terbukti pada awal penerimaan mahasiswa baru, kurang lebih 125 orang yang menjadi mahasiswa pada kedua fakultas tersebut yakni pada tahun akademik 1966-1967.<sup>52</sup>

Kerjasama membicarakan dan pengusaha tak henti-hentinya ke pusat guna menggapai obsesi namun selalu terbentur dengan peraturan perundang-undangan, serta berbagai persyaratan akademik yang belum terpenuhi. Sehingga pihak Departemen Agama Pusat belum dapat merestui berdirinya IAIN Datokarama Palu. Kemudian sesuai dengan arahan dan petunjuk Menteri Agama ketika itu, dijadikanlah kedua fakultas tersebut berstatus sebagai filial dari IAIN Alauddin Ujung Pandang.

Setelah beroperasi selama dua tahun pada tanggal 8 Mei 1969(21 Safar 1389 H), status kedua Fakultas tersebut ditingkatkan dari filial menjadi cabang dari IAIN Alauddin Ujung Pandang yang diresmikan oleh Sekjen Depag RI Mayor Jenderal TNI Ahmad Hafiluddin Djojoadikusumo.

---

<sup>52</sup> Wiki, *Tentang Pendirian IAIN Palu*, (On-Line) <http://www.blogspot.com> diakses tanggal 7 juli 2019.

Atas nama Menteri Agama RI (ketika itu, KH.M.Dahlan), Dekan Fakultas Tarbiyah dipercayakan kepada KH. Abd. Muthalib Thahir, dan Dekan Fakultas Ushuluddin dipercayakan kepada KH. Saggaf Aljufri. Pada tahun 1979, KH. Abd. Muthalib Thahir berpulang kerahmatullah. Maka ditunjuklah Drs. Husein Alyafie sebagai Pelaksana Tugas Dekan sampai tahun 1983. Namun karena rangkap jabatan sebagai Anggota DPRD Sulawesi Tengah, Drs. Husein Alyafie mengundurkan diri sebagai dekan. Kemudian beliau digantikan oleh Drs. Bochari yang kemudian menjadi Dekan definitif Fakultas Tarbiyah.

Sejak beralih status dari filial ke cabang kedua fakultas tersebut semakin berkembang pesat dan mendapat kepercayaan masyarakat. Sehingga pada tahun 1984, status kedua Fakultas tersebut meningkat lagi menjadi Fakultas Madya berdasarkan PP No. 33 tahun 1985. Dengan status baru ini berarti memberikan wewenang untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi sampai ke tingkat Strata 1 (S1) yang sebelumnya hanya memiliki kewenangan terbatas pada tingkat Bucheloriat (Sarjana Muda).

Pada tahun 1988, KH. S. Saggaf Aljufri, MA mengundurkan diri dari jabatannya selaku Dekan Fakultas Ushuluddin karena alasan selaku Ketua Umum PB Al-khairat. Kepemimpinannya dilanjutkan oleh Drs. Moh. Arsyad Ba'Asyien yang waktu itu menjabat sebagai Wakil Dekan. Pada perkembangan selanjutnya, berdasarkan keputusan presiden (KEPRES) No. 9 tahun 1987 tentang susunan organisasi IAIN, fakultas Ushuludin IAIN Alaudin di Palu tidak tercantum lagi sebagai fakultas cabang, dan harus menerima kenyataan sebagai fakultas baru pada tahun 1993, berdasarkan KEPMENAP No. 389 tahun 1993 tentang status

IAIN Alauddin, status fakultas ushuluddin di Palu kembali diakui sebagai fakultas cabang.

Menyadari akan berbagai potensi dan asset yang dimiliki IAIN Alauddin di Palu, terutama jumlah mahasiswanya yang terdaftar pada tahun akademik 1994-1995 mencapai 1.268 orang, hal tersebut semakin memperkokoh keinginan dan alasan untuk menjadikan IAIN yang berdiri sendiri. Alasan dan keinginan tersebut direspon sepenuhnya oleh daerah (Gubernur dan DPRD 1) dengan memberikan rekomendasi tertulis serta penyediaan lahan 60 ha di desa Sibedi Kecamatan Marawola (9 km dari kota Palu) untuk mengemban kampus baru serta sejumlah dana yang diperlukan dalam rangka realisasi keinginan tersebut.

Dukungan sepenuhnya juga diberikan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) Tk. I Sulawesi Tengah dengan memberikan rekomendasi bahwa IAIN Alauddin di Palu 25 tahun kedepan menjadi lampiran pengajuan usulan ke Menteri Agama RI melalui Rektor IAIN Alauddin untuk dijadikan bahan pertimbangan. Dengan terbitnya KEPRES No. 11 tahun 1997 tentang pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), perjuangan untuk mewujudkan IAIN berdiri sendiri untuk sementara kandas di tengah jalan.

Dengan diberlakukannya KEPRES No. 11 tahun 1997 tentang pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), maka seluruh fakultas cabang dari 14 IAIN induk yang ada di Indonesia dengan sejumlah fakultasnya yang tersebar diberbagai daerah secara otomatis beralih status menjadi Sekolah Tinggi Agama



Islam Negeri (STAIN), termasuk Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Ushuludin IAIN Alauddin di Palu.<sup>53</sup>

Sebagai tindak lanjut KEPRES diatas, Menteri Agama RI mengeluarkan Surat Keputusan No. 303 tahun 1997 tentang Organisasi Tata Kerja STAIN Palu dan KEPMENAG RI No. 336 tahun 1997 tentang STATUTA STAI Palu, dan untuk pengaturan alih status dari Fakultas daerah menjadi STAIN. Dirjen Lembaga Islam mengeluarkan Surat Keputusan No. 136 tahun 1997 Tentang Pedoman Pengaturan Alih Status tersebut.<sup>54</sup>

Konsekuensi logis dari peralihan status tersebut brdasarkan seperangkat aturan seperti yang disebutkan diatas, maka fakultas tarbuyah berubah Fakultas Tarbiyah dengan tiga program studi, yaitu Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Bahasa Arab, dan Kependidikan Islam. Fakultas Ushuluddin berubah menjadi Jurusan Ushuluddin dengan tiga program studi yaitu, Aqidah Filsafat, Tafsir Hadits, dan Perbandingan Agama, “ sesuai kemenangan yang diberikan bagi STAIN Untuk mendapatkan jurusan baru dalam rangka pengembangan maka Sekolah Tinggi Ilmu Syaria’ah dan Yayasan Pendidikan Datokarama yang langsung dibina oleh IAIN Alauddin di Palu sejak tahun 1995. Kemudian di integrasikan dengan STAIN Palu dan menjadi jurusan Syari’ah dengan dua Program studi yaitu Hukum Muamalah dan Perbandingan Mahzab.

---

<sup>53</sup> Keputusan Presiden (KEPRES) No. 11 tahun 1997 tentang pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN).

<sup>54</sup> KEMENAG RI No. 336 Tahun 1997 Tentang Status STAIN Palu.

Nama Yayasan Datokarama kemudian diabadikan menjadi nama STAIN Palu Berdasarkan Keputusan Senat STAIN Palu pada tanggal 24 November 1997, dengan pertimbangan bahwa nama “Datokarama” memiliki nilai historis sebagai tokoh pembawa pertama Agama Islam di lembah Palu dan menjadi nama IAIN yang diperjuangkan sejak awal berdirinya di Kota Palu. Datokarama memiliki nama asli Abdullah Raqi, seorang tokoh yang berasal dari Pagaruyung, Kesultanan Padang Pariaman.

Selama keberadaannya di lembah Palu (1603-1650 Miladiyah) beliau berhasil mengislamkan raja-raja yang ada di lembah Palu. Datokarama adalah gelar yang diberikan oleh tokoh-tokoh masyarakat lembah Palu kepada Abdullah Raqi, berkat jasa dan kealimannya. Orang-orang biasa pula menyebutnya dengan “To Nabaraka” (orang yang memiliki/ membawa karamah/kemuliaan) karena telah menyebarkan Agama Islam di lembah Palu.

Secara kelembagaan, peralihan status tersebut cukup merugikan dari sisi eselonisasi pimpinan lembaga, namun disisi lain sangat memberikan prospek yang lebih cerah. Dengan peralihan status tersebut, STAIN Datokarama Palu memiliki otonomi penuh baik dalam pengelolaan ketenagaan, keuangan, sarana dan fasilitas, maupun dalam pengembangan mutu akademiknya. Disamping itu, sangat dimungkinkan untuk menyelenggarakan program studi yang bervariasi, sehingga dapat menampung minat masyarakat yang beragam dalam kajian keislaman.

Bahkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, juga dapat membuka program Pasca Sarjana. Selain program-program pendidikan professional

setingkat D1,D2,D3 dan akta IV. peluang-peluang tersebut merupakan keuntungan tersendiri yang lebih memungkinkan STAIN Datokarama Palu berkembang secara kompetitif untuk menjawab tuntutan dan tantangan masa depan yang lebih berat dan kompleks. Sejak saat itu pula STAIN Datokarama Palu memiliki sebuah perpustakaan yang terdiri dari dua lantai dengan Luas 800 m<sup>3</sup>.

Seiring berjalannya waktu dan tuntutan perkembangan zaman serta kebutuhan yang lebih meningkat, peningkatan status kampus juga turut berkembang. Hal tersebut dilakukan pada masa jabatan Prof. H Zainal Abidin selaku ketua pada waktu itu. Dengan segala usaha dan upaya serta dibantu oleh beberapa pihak, dan telah mencukupi segala persyaratan administrasi untuk perubahan status maka ditetapkanlah perubahan dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada tanggal 1 Desember 2013. Adapun Rektor pertama yang menjabat adalah ketua STAIN sebelumnya yakni Prof. H Zainal Abidin M.Ag. artinya, beliau adalah ketua STAIN Datokarama terakhir sekaligus yang pertama menjabat sebagai Rektor IAIN Palu.

Secara geografis, letak perpustakaan Institute Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yaitu sebagai berikut:

- a. Sebelah barat berbatasan dengan gedung Lab.Komputer
- b. Sebelah timur berbatasan dengan gedung BANK Mini Syari'ah
- c. Sebelah utara berbatasan dengan gedung SBSN, Sedangkan

- d. Sebelah selatan berbatasan dengan gedung Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

Adapun nama-nama yang pernah menjabat sebagai Kepala Perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.1**

**Periodesasi Kepala Perpustakaan STAIN Datokarama-IAIN Palu**

No.	Nama Kepala Perpustakaan	Masa Jabatan
1.	Burhanuddin BA	1992 - 1998
2.	Nurdin, M.Com., P.Hd	1998 - 2000
3.	Drs. H. Iskandar, M.Sos.I	2000 - 2004
4.	Nurdin, M.Com., P.Hd	2004 - 2008
5.	Dr. H. Kamaruddin, M.Ag	2008 - 2009
6.	Dr. H. Sidik M.Ag	2009 - 2013
7.	Drs. Muh. Nur Korompot, M.Pd	2013 - 2016
8.	Abu Bakri S.Sos., M.M	2016 - 2018
9.	Supiani S.Ag	2019 - 2020

Sumber Data: Kantor Perpustakaan IAIN PALU Tahun 2019

Setelah melalui proses yang panjang, kini STAIN Datokarama Palu sudah berubah menjadi IAIN Palu setelah diresmikan oleh Menteri Agama Surya Dharma Ali pada akhir tahun 2013 lalu.<sup>55</sup> Sampai saat ini perpustakaan IAIN Palu telah mengalami pergantian pimpinan sebanyak 8 kali. Pada saat ini yang menjadi Kepala Perpustakaan IAIN Palu adalah Ibu Supiani, S.Ag.<sup>56</sup>

2. Visi, Misi, dan Stuktur Organisasi Perpustakaan IAIN Palu

<sup>55</sup> <http://www.iain.palu.ac.id/> (Diakses 17 Desember 2018).

<sup>56</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan, Ibu Supiani, S.Ag.

a. Visi

“Menjadi perpustakaan yang unggul dan terdepan dalam pelayanan informasi, baik informasi yang bersifat lokal, nasional, dan bertaraf internasional.”

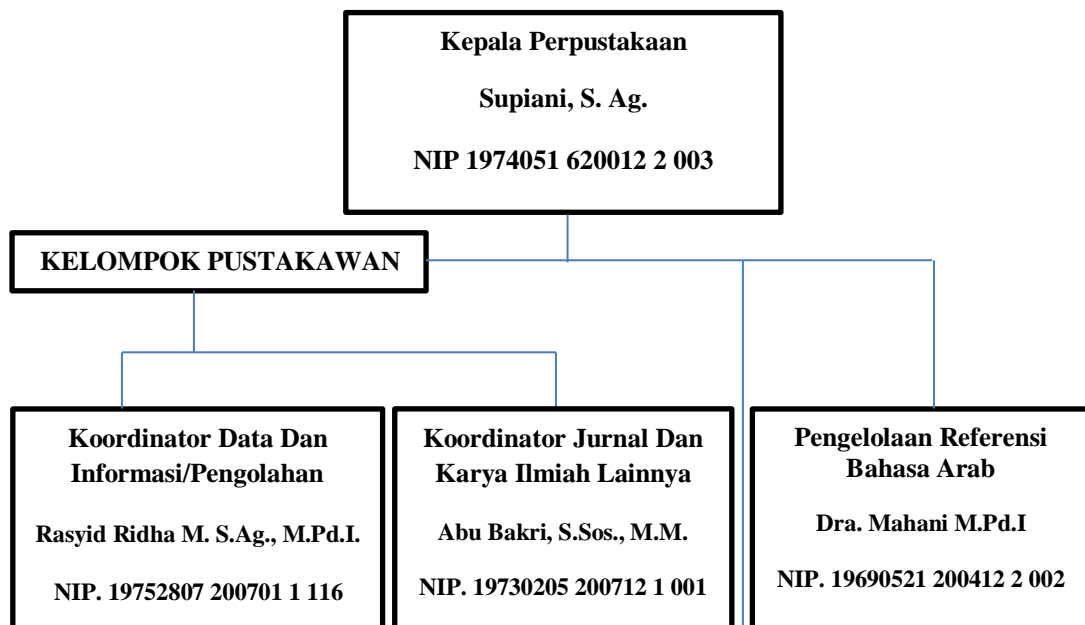
b. Misi

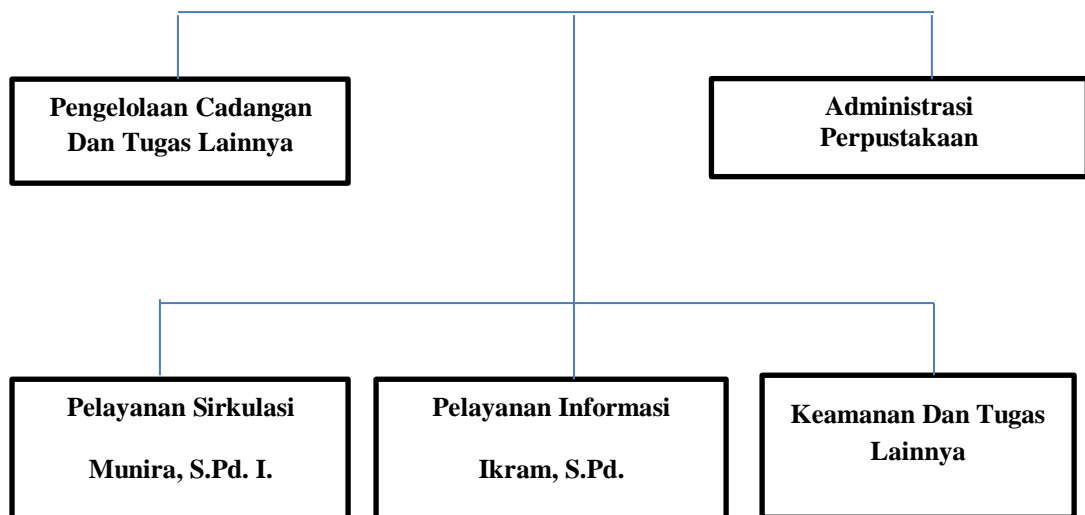
- 1) Mengembangkan perpustakaan sebagai pusat penelitian yang berbasis keislaman dan keilmuan.
- 2) Mengelola perpustakaan yang berdasar pada keislaman dan keilmuan yang bersifat universal.
- 3) Menyediakan berbagai informasi, mulai informasi yang bersifat lokal, nasional, dan internasional.
- 4) Menyediakan kemudahan akses informasi, berbasis teknologi informasi bagi kepentingan informasi.
- 5) Mangadakan kerjasama dengan berbagai pihak terkait dalam negeri maupun luar negeri guna meningkatkan layanan pada pengguna.

c. Struktur Organisasi Perpustakaan

**Gambar 4.1**

**STRUKTUR ORGANISASI UPT PERPUSTAKAAN IAIN PALU  
TAHUN 2020**





*Sumber : Perpustakaan IAIN Palu, 2020.*

## ***B. Efektivitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung***

### ***Perpustakaan IAIN Palu***

Kualitas layanan sangat erat kaitannya dalam hal memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebuah perpustakaan. Hal ini dikarenakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terletak pada kualitas layanan yang diberikan. Dengan memberikan kualitas dan pelayanan yang baik maka perpustakaan akan selalu diminati secara terus-menerus dan apabila yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, berarti pengunjung sudah terpenuhi kebutuhannya.

Untuk mengefektifkan layanan yang ada di perpustakaan IAIN Palu maka harus dilakukan evaluasi layanan.

#### **1. Keadaan Pegawai di Perpustakaan IAIN Palu**

Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, tenaga perpustakaan adalah pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan pasal 29 ayat (1). Pengertian pustakawan menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (pasal 1 butir 8). Didalam defenisi tersebut terkandung makna bahwa pustakawan diwajibkan untuk memiliki kompetensi kepustakawan baik yang diperoleh melalui pendidikan (S1) pustakawan atau yang lebih tinggi dan pelatihan kepustakawan (diklat fungsional dan teknis kepustakawan). Pengembangan kompetensi tidak hanya diperuntukkan bagi pustakawan semata. Tenaga teknis perpustakaan juga memerlukan pengembangan kompetensi terutama yang berkaitan dengan teknis pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Dengan kompetensi yang dimiliki diharapkan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan sesuai dengan standar perpustakaan.

Sumber daya manusia di perpustakaan terdiri dari kepala perpustakaan, pustakawan dan staf perpustakaan. Perpustakaan IAIN Palu memiliki tujuh orang pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda. Berikut daftar pegawai perpustakaan IAIN Palu :

**Tabel 4.2**

**Daftar Pegawai PNS dan NonPNS**

No.	Nama	PNS/NonPNS
1.	Supiani S.Ag	PNS

2.	Abu Bakri, S.Sos., M.M	PNS
3.	Rasyid Ridha M. S.Ag., M.Pd.I	PNS
4.	Dra. Mahani M.Pd.I	PNS
5.	Munira S.Pd	NonPNS
6.	Ikram S.Pd	NonPNS
7.	Azalia	NonPNS

*Sumber data : Kantor Perpustakaan IAIN Palu 2020.*

## 2. Keadaan Pegunjung di Perpustakaan IAIN Palu

Pengunjung di Perpustakaan adalah seluruh mahasiswa IAIN Palu yang menggunakan fasilitas dan bahan pustaka di Perpustakaan IAIN Palu yang terdiri dari Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FTIK), Fakutas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD), dan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI). Berikut data Pengunjung Perpustakaan IAIN Palu Tahun 2020 yaitu :

Tabel 4.3

Data Pengunjung Perpustakaan IAIN Palu Tahun 2020

Bulan	Jumlah Pengunjung	Keterangan
FEBRUARI	163	-
MARET	432	-
APRIL	-	Corona



MEI	-	Corona
JUNI	-	Corona
JULI	362	-
AGUSTUS	661	-
Jumlah	1618	-

*Sumber data : Kantor Perpustakaan IAIN Palu 2020.*

Dari data tersebut dapat kita lihat bahwa perpustakaan IAIN Palu selama 7 bulan terakhir setelah diberlakukannya layanan inilislitev memiliki pengunjung sebanyak 1618 mahasiswa aktif dan terdapat pengunjung Non Anggota 47 orang.

### 3. Keadaan Sarana dan Prasarana di Perpustakaan IAIN Palu

Sarana dan prasarana merupakan salah satu aspek yang dapat memperlancar kegiatan di dalam perpustakaan. Kelengkapan sarana dan prasarana atau fasilitas dapat menunjang pencapaian tujuan perpustakaan secara efektif dan efisien, apalagi dewasa ini kita dituntut untuk menciptakan fasilitas yang memadai sebagai bentuk penyesuaian terhadap situasi dan kondisi yang semakin modern akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Pengadaan merupakan rangkaian dari kebijakan pengembangan koleksi perpustakaan.<sup>57</sup> Menurut Sulistyio Basuki pengadaan bahan pustaka merupakan konsep yang mengacu pada prosedur sesudah kegiatan pemilihan bahan untuk memperoleh dokumen yang diinginkan.<sup>58</sup> Tujuan pengadaan bahan pustaka adalah

<sup>57</sup> Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah* (Jakarta : Grasindo, 2001), 57.

<sup>58</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta : Grasindo, 2007), 17.

untuk menghindari buku-buku atau jenis bahan pustaka lainnya yang sebenarnya kurang bermanfaat bagi pengguna perpustakaan masuk kedalam jajaran koleksi.

Perpustakaan IAIN palu memiliki gedung bertingkat dua, gedung lantai 1 merupakan tempat peminjaman buku, loker penitipan barang, ruang kepala perpustakaan, ruang koordinator jurnal dan karya ilmiah, ruang koordinator data dan informasi, dan buku dari berbagai fakultas dan jurusan. Sedangkan pada lantai 2 terdapat ruang BI Corner, koleksi kitab bahasa arab, koleksi skripsi dari berbagai fakultas, tesis, jurnal ensiklopedia, koleksi buku-buku hadits, dll. Adapun jumlah koleksi judul yang ada diperpustakaan IAIN palu adalah sebanyak 12.035 judul dengan jumlah salinan sebanyak 26.726. Dari jumlah tersebut koleksi yang ada diperpustakaan IAIN Palu sebelum gempa sebanyak 26.431 judul dari berbagai macam koleksi. Adapun rinciannya yaitu:

**Tabel 4.4**

**Total Judul Buku Dan Berbagai Macam Koleksi Sebelum Gempa**

<b>Judul</b>	<b>Jumlah</b>
Buku	7769
Skripsi	3428
Jurnal	458
Majalah	218
Tesis	78
Modul	40
Buletin	24

Disertasi	11
Katalog	3
Jurnal/ lainnya	1
Surat kabar	1
CD/DVD Skripsi	1

*Sumber : Perpustakaan IAIN Palu, 2018.*

Setelah peristiwa 28 September 2018 yakni gempa, tsunami dan likuifaksi yang melanda kota palu, mengakibatkan gedung perpustakaan lantai 1 menjadi rusak, barang-barang inventaris banyak yang rusak dan hilang, serta koleksi buku yang terdapat dilantai satu habis rusak dan kotor terkena tsunami sehingga tidak dapat digunakan kembali. Berikut laporan jumlah buku yang tersisa pasca gempa, tsunami dan likuifaksi UPT. Perpustakaan IAIN Palu :

**Tabel 4.5**

**Jumlah Buku Yang Tersisa Pasca Gempa, dan Tsunami.**

No.	Kategori buku	Klasifikasi	jumlah
1.	Pendidikan Islam	2x7	389
2.	Pendidikan umum	370	200
3.	Tafsir	2x1	150
4.	Hadits	2x2	200
5.	Ilmu Kalam	2x3	200

6.	Fiqih	2x4	325
7.	Akhlak dan Tasawuf	2x5	285
8.	Social & ekonomi islam	2x6	130
9.	Aliran & tarikat dalam islam	2x8	298
10.	Biografi dan sejarah islam	2x9	100
11.	Karya umum	100	500
12.	Filsafat	100	500
13.	Agama	200	400
14.	Social, politik, budaya	300	200
15.	Bahasa	400	200
16.	Ilmu-ilmu Murni	500	200
17.	Ilmu Terapan	600	150
18.	Kesenian dan olahraga	700	120
19.	Kesusastaan	800	100
20.	Geografi & Sejarah	900	150
		Jumlah	4.797

Sumber data : Kantor Perpustakaan IAIN Palu, 28 januari 2019.

Berdasarkan data diatas, terdapat 20 kategori buku yang tersisa pasca gempa dan seluruhnya berjumlah 4.797 buku. Berikut laporan koleksi bahan pustaka yang tersisa pasca gempa dan tsunami UPT. Perpustakaan IAIN Palu :

**Tabel 4.6**

## Laporan Koleksi Bahan Pustaka Yang Tersisa Pasca Gempa Dan

### Tsunami

No.	Koleksi Bahan Pustaka	Jumlah	Keterangan
1.	Skripsi Tarbiyah	25.000	Judul
2.	Skripsi Syari'ah	511	Judul
3.	Skripsi Ushuluddin	903	Judul
4.	Skripsi Dakwah	164	Judul
5.	Thesis	197	Judul
6.	Modul	1.187	Judul
7.	Disertasi	167	Judul
8.	Majalah Jurnal	1.864	Exp
9.	Buku	8.377	Exp
10.	Kamus	204	Exp
11.	Ensiklopedia	22	Exp

Sumber data : Kantor Perpustakaan IAIN Palu, 28 Januari 2019.

Namun setelah diberlakukannya teknologi inlislitev pada tanggal 11 februari 2020 Perpustakaan IAIN Palu menjadi lebih modern karna pengunjung tidak perlu lagi mengisi buku pengunjung tetapi langsung melakukan registrasi di komputer yang telah disediakan dengan menginput biodata dan akan diberikan kode angka sebanyak 11 digit sebagai password masuk mahasiswa untuk memudahkan pegawai perpustakaan dalam menginput pengunjung. Berdasarkan

data pada tahun 2020, Perpustakaan memiliki 2.593 Judul, 31 Konten Digital, dan 3.554 Eksemplar.

Efektivitas pengelolaan dan pelayanan di Perpustakaan IAIN Palu sudah bisa dikatakan efektif karena penataan ruangan yang cukup bagus, dan nyaman, kebersihan ruangan dan kerapian susunan buku, begitu pula sikap keramahannya, sikap suka membantu dan keterampilan pustakawan dalam penataan ruang perpustakaan dinilai cukup baik oleh pemakai sehingga mahasiswa tertarik untuk selalu berkunjung ke perpustakaan.

***C. Kendala dan Solusi dalam Meningkatkan Efektivitas Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di IAIN Palu.***

- a. Kendala efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN Palu.

Dalam setiap kegiatan tentunya tidak akan selalu berjalan dengan mulus dan lancar, sebab segala sesuatu yang dilakukan untuk dapat mencapai suatu tujuan tentu saja akan menghadapi rintangan dan hambatan, termasuk dalam efektivitas kualitas layanan. Kendala-kendala yang menghambat dalam efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN Palu, sebagaimana diungkapkan oleh Kepala Perpustakaan, Supiani S.Ag. sebagai berikut :

Kendala-kendala yang terjadi seperti, terbatasnya ruang perpustakaan apalagi setelah terjadinya peristiwa 28 september 2018 yang membuat

gedung perpustakaan lantai 1 rusak dan sampai saat ini belum bisa digunakan.<sup>59</sup>

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa masih ada saja kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan IAIN Palu yaitu masih adanya keterbatasan ruangan, fasilitas yang kurang mendukung sehingga kebutuhan pengunjung belum terpenuhi.

Kendala berikutnya yaitu pengadaan buku yang dilakukan oleh pihak rektorat yang belum sesuai kebutuhan, lebih-lebih lagi banyak buku-buku yang hilang dan rusak sebab peristiwa gempa dan tsunami, sebagaimana yang telah diungkapkan oleh salah satu pegawai Perpustakaan bagian administrasi, Mariana S.Fil.I. berikut:

Pihak perpustakaan sedang berusaha melakukan pengadaan buku sebab kita kekurangan buku, sebagian buku milik perpustakaan hilang dan rusak akibat gempa dan tsunami yang terjadi. Oleh sebab itu untuk sementara waktu para mahasiswa belum diperkenankan untuk meminjam buku.<sup>60</sup>

Dari penjelasan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa permintaan pengadaan buku oleh pihak perpustakaan kepada pihak rektorat masih membutuhkan tidak lanjut, meskipun demikian perpustakaan semaksimal mungkin melakukan pelayanan dengan baik dan berusaha melengkapi fasilitas yang menjadi kebutuhan bagi pengunjung perpustakaan.

---

<sup>59</sup> Supiani, S.Ag. Kepala Perpustakaan IAIN Palu, "Wawancara" Gedung Perpustakaan lantai 1 tanggal 4 agustus 2019.

<sup>60</sup> . Mariana. S.Fil. I. Pegawai bagian administrasi Perpustakaan IAIN Palu, "Wawancara" Gedung Perpustakaan lantai 1 tanggal 4 agustus 2019.

Kendala lain yang dihadapi yaitu masalah pegawai, kurangnya pegawai yang bertugas dipergustakaan, pegawai yang kurang disiplin, serta pengelolaan dana yang belum maksimal, seperti yang dikemukakan oleh Supiani S.Ag. sebagai berikut:

Masalah kurangnya tenaga/pegawai yang membantu dipergustakaan, pegawai yang masih kurang disiplin karena keadaan perpustakaan juga masih apa adanya, kemudian juga masih menunggu dana dari pihak rektorat agar bisa cepat dilakukan perbaikan dan pengadaan bahan pustaka dan fasilitas yang kurang.<sup>61</sup>

Ada beberapa kendala yang dihadapi mahasiswa yaitu masalah kurangnya bahan pustaka, karena masih ada buku-buku yang dibutuhkan mahasiswa tetapi tidak terdapat dipergustakaan, seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD) semester 8 yang bernama Hawania Amaruddin sebagai berikut:

“Masalah kurangnya bahan pustaka di perpustakaan membuat mahasiswa sulit mengerjakan tugas dari dosen, bahan pustaka yang belum lengkap sehingga mengharuskan mahasiswa untuk mencari referensi ditempat lain, karena buku yang dibutuhkan tidak didapatkan di perpustakaan.”

Masalah selanjutnya, kurangnya bahan pustaka membuat mahasiswa tidak diperkenankan untuk meminjam buku, seperti yang dikemukakan oleh mahasiswa Pendidikan Agama Islam (PAI) semester 8 yang bernama Rindiani, sebagai berikut:

“Perpustakaan masih harus dilengkapi dengan menambah bahan pustaka, agar proses sirkulasi atau kegiatan peredaran bahan pustaka tetap berjalan tidak hanya dalam perpustakaan tetapi mahasiswa bisa meminjam buku dan membawa

---

<sup>61</sup> Supiani, S.Ag. Kepala Perpustakaan IAIN Palu, “*Wawancara*” Gedung Perpustakaan lantai 1 tanggal 4 agustus 2019.



pulang buku selama beberapa hari berdasarkan waktu atau batas peminjaman buku yang sudah ditentukan.”

Dari beberapa penjelasan di atas dapat dipahami bahwa efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan IAIN Palu memiliki beberapa kendala yakni keterbatasan jumlah pegawai sehingga kurang maksimalnya pelayanan, dan ketidaknyamanan mahasiswa akan fasilitas yang tersedia dan kurang maksimal dalam mensosialisasikan kegiatan atau program yang dilakukan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan, serta kurangnya bahan pustaka.

- b. Solusi efektivitas kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN Palu.

Setiap masalah pasti ada solusi, begitu juga dengan kendala-kendala yang dihadapi perpustakaan. Untuk menghadapi berbagai kendala yang terjadi kepala perpustakaan IAIN Palu melakukan usaha dengan mencari solusi untuk masalah-masalah yang timbul dalam efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN Palu sebagai berikut.

Mengenai gedung perpustakaan lantai 1 akan dilakukan perbaikan agar bisa digunakan kembali. Mengenai kurang luasnya perpustakaan, kalau mau diubah atau ditambah tidak mungkin mengingat lahan perpustakaan sangat terbatas. Maka dari itu akan dibangun perpustakaan yang lebih luas dikampus 2.<sup>62</sup>

Dari pernyataan tersebut, bahwa keterbatasan lahan tidak memungkinkan untuk menambah luas perpustakaan. Hingga harapan kepala perpustakaan bahwa

---

<sup>62</sup> Supiani, S.Ag. Kepala Perpustakaan IAIN Palu, “Wawancara” Gedung Perpustakaan lantai 1 tanggal 4 agustus 2019.

kelak perpustakaan IAIN Palu dikampus 2 dapat di bangun lebih luas lagi agar bisa maksimal dalam melakukan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan.

Kurangnya kedisiplinan pegawai dihadapi dengan cara memberikan teguran kepada pegawai pada saat rapat berlangsung. Sebagaimana diungkapkan oleh kepala perpustakaan:

Mengenai perilaku pegawai yang kurang disiplin, kita berikan teguran saat rapat, jika masih terulang kembali kita akan laporkan pada Rektor.<sup>63</sup>

Kesimpulannya bahwa, kendala yang terjadi pada pegawai yakni kurang disiplin. Solusinya dalah dengan pemberian sanksi teguran pada saat rapat berlangsung, dan jika masih terulang kembali maka kepala perpustakaan akan melaporkan hal tersebut kepada Rektor IAIN Palu.

Kendala lain yaitu mahasiswa belum diperkenankan untuk meminjam buku karena banyaknya buku yang hilang dan rusak saat gempa dan tsunami 28 desember 2018 lalu, untuk sementara waktu mahasiswa diharapkan menggunakan buku di dalam perpustakaan sampai sarana dan prasarana di perpustakaan benar-benar kembali seperti dahulu.

Perilaku pengunjung perpustakaan yang sering memindahkan buku bukan pada tempatnya merupakan dampak dari jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Perpustakaan IAIN Palu melakukan pelayanan dengan system pelayanan terbuka yang berdampak pada pengaturan buku di rak menjadi kacau.

Tindakan yang dilakukan oleh perpustakaan yaitu memberikan kebebasan kepada pengunjung setelah membaca buku, pengunjung boleh meninggalkan

---

<sup>63</sup> Supiani, S.Ag. Kepala Perpustakaan IAIN Palu, "Wawancara" Gedung Perpustakaan lantai 1 tanggal 4 agustus 2019.

bacaan tersebut di atas meja, dengan begitu petugas perpustakaan akan mengembalikan buku tersebut sesuai dengan daftar dan jenis bukunya.

Fasilitas yang lain juga harus dapat mendukung demi tercapainya efektivitas kualitas layanan yang ada di IAIN Palu. Mahasiswa akan sering berkunjung ke perpustakaan jika pelayanan yang baik yang diberikan, serta didukung dengan fasilitas yang sesuai agar mahasiswa merasa bahwa perpustakaan mampu memberikan rasa aman dan nyaman ketika berada di dalamnya.

Seluruh aspek tentunya turut berperan dalam pencapaian tujuan dalam meningkatkan efektivitas kualitas layanan. Jadi seluruh aspek harus turut bekerja sama agar perpustakaan bisa melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, meningkatkan efektivitas kualitas layanan merupakan suatu usaha yang menjadi tugas dan tanggung jawab semua pihak, baik intern maupun ekstern kampus. Semua pihak bekerja sama demi mewujudkan tujuan bersama yaitu mewujudkan generasi yang cerdas, memiliki ilmu umum dan juga ilmu agama.

Melalui efektivitas kualitas layanan perpustakaan, penyelenggaraan perpustakaan yang baik dirumuskan bersama oleh semua komponen agar mencapai tujuan yang diinginkan secara optimal yaitu prestasi belajar mahasiswa.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Hasil penelitian tentang efektivitas kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan IAIN Palu, maka penulis mengambil beberapa poin penting untuk dijadikan kesimpulan yaitu:

1. Efektivitas kualitas layanan dapat terwujud ketika pegawai perpustakaan mampu bekerja sama dalam menciptakan perpustakaan yang lengkap dari segi bahan pustaka dan fasilitas serta menjaga kebersihan dan kerapian agar tercipta suasana yang aman, nyaman dan menyenangkan ketika berada dalam perpustakaan demi terwujudnya tujuan perpustakaan yang berorientasi pada visi dan misi Perpustakaan IAIN Palu.
2. Kendala yang dihadapi perpustakaan yaitu kurang lengkapnya bahan pustaka dan Perilaku pegawai yang kurang disiplin, kurangnya tenaga pustakawan, ruangan perpustakaan dan fasilitas yang kurang memadai, serta belum adanya kewenangan yang diberikan kepada perpustakaan untuk mengelola keuangan, dan perilaku pengunjung perpustakaan yang melanggar tata tertib perpustakaan.
3. Solusinya dalah bekerjasama dengan pihak rektorat membicarakan bersama kendala-kendala yang dihadapi dan mencari bersama solusi atau langkah-langkah yang akan dilakukan selanjutnya agar kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan, dan dapat mencapai tujuan perpustakaan yang diharapkan.

## ***B. Implikasi Penelitian***

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran dalam skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pegawai perpustakaan agar menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan dalam perpustakaan sehingga pengunjung perpustakaan dapat merasakan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan.
2. Perpustakaan juga diharapkan untuk melengkapi kekurangan sarana mulai dari referensi atau bahan pustaka yang memadai, pelayanan yang baik, dan fasilitas yang mendukung. Untuk itu pihak perpustakaan diharapkan untuk melakukan pengadaan barang inventaris dan bahan pustaka agar dapat melengkapi kekurangan yang ada.
3. Mencari solusi dengan pihak rektorat agar pihak perpustakaan dapat diberi otonomi lebih dalam mengelola perpustakaan agar dapat tercapai tujuan yang diinginkan.
4. Untuk mahasiswa agar dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroho, Mahendra. Kesuksesan Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik: Pengaruh Ketakutan Komputer Pemakai dan Kualitas Pelayanan Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan Pustakawan dengan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi sebagai Variabel Kendali, *Jurnal Riset Akutansi Indonesia* vol. 11 no. 2 <http://eprints.uny.ac.id/28784/1/JRA20V2>. Pdf, diakses 31 Mei 2019.
- Andayani, Ulfah. Perpustakaan dan Dakwah Memahami Peranan Perpustakaan dalam Masyarakat, Al-Maktabah : *Jurnal Komunikasi Dan Informasi Perpustakaan*, Vol. 2. No. 1, April 2000.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Ilmiah, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1993.
- Arsukin, Muh. Sikap Mahasiswa Terhadap Fasilitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia, *Jurnal ilmu perpustakaan dan ilmu informasi perpustakaan*, September, 1993.
- Arvy, Muhammad. *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Utama, 2000.
- B. Milles, Mattew. dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif, Buku Tentang Metode-Metode Baru*, Jakarta: UI-Pers, 1992.
- Fauziah, Siti. *Skripsi: Pemanfaatan Koleksi Buku Non-Referensi Diperpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta*, Jakarta 2007.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Hamdi, Asep Saepul dan E. Baharuddin. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016.
- Hasto Nugroho, Eko. *Skripsi: Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta*, Surakarta, 2008.
- [Http://e-journal.iainjambi.ac.id/index.php/nalarfiqh/article/viewFile/729/669](http://e-journal.iainjambi.ac.id/index.php/nalarfiqh/article/viewFile/729/669) (diakses 10 september 2018).
- [Http://www.iain palu.ac.id/](http://www.iain palu.ac.id/) (Diakses 4 Agustus 2019).

- J. Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT, Remaja Rosdakarya. 2002.
- J. Supranto. *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*, Ed. III: Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1981.
- Jurnal Administrasi Public (JAP)*, Vol. 3. No. 5.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006.
- Kotler dan Amstrong. "*Prinsip-Prinsip Pemasaran*", Jakarta: Erlangga, 2001.
- Margono, S. *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet. VI, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Moh. Nasir, Ph.D metode penelitian, Cet. III Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998.
- Munawaroh, Munjiati. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan Di Yogyakarta", *Jurnal Siasat Bisnis Edisi* vol. 2 no. 5 (2000), 121. <https://repository.ugm.ac.id/43800/>(diakses 20 Mei 2019).
- Naruko, Cholid dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Cet. VI; Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Nogi S. Tangkilisan, Hesel. *Manajemen Publik* , Cet. II: Jakarta : PT Grasindo, 2007.
- Nurendah, Yulia, dan Mumu Mulyana. " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa". *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* vol. I no. I (maret 2013). 94, <http://jurnal.stiekesatuan.ac.id/index.php/jimk/article/view/370/399> (diakses 31 Mei 2019).
- Nurwahidah, *Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tinggimoncong Kabupaten Gowa.* ,( Makassar : 2013) Douglas B. Hoult, et al." How Consumers Value Global Brands, Harvard Bussiness School on Working Knowledge," dalam Josua Tarigan, *Values-Driven Accounting* (acc v.2) Cet.I: Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2010.
- Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, Jakarta: 1992.
- Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2001.
- Pius. A. Partanto dan M. Dahlan Al-Barry, *Kamus Istilah Populer*, Surabaya: Arkola, 1994.

- Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2010.
- Putri, Karina Pradityas. “*Analisis Pengaruh Brand Image, Biaya Pendidikan, dan Fasilitas Pendidikan terhadap Keputusan Mahasiswa Melanjutkan Studi pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*”. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, 2011. Raharjo, Sahid. “*Uji Multikolinearitas dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIF*”, <http://www.konsistensi.com>, (10 Juli 2018).
- Rafidah, “*Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah*,” *Jurnal Nalar Fiqh* vol. 10 no. 2 Desember, 2014.
- Raharjo, Sahid. “*Uji Multikolinearitas dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIF*”, <http://www.konsistensi.com>, (10 Juli 2018).
- Riadi, Edi. *Metode Statistika Parametrik & Nonparametrik untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial dan Pendidikan*, Tangerang: PT Pustaka Mandiri, 2014.
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianti. *SPSS vs I.ISRFI. Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba empat, 2011.
- Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* Cet. III: Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen* Cet. III, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Sjahrial Pamunjtak, Rustina, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, Jakarta: Djambatan, 2000.
- Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, Fitira. “*Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*”. *Jurnal JESTT* vol. 2 no. 4 April. 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2006.
- Surakhmad, Winarno, *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metodologi Ilmiah*, (Ed. VI, Bandung: Trasito, 1987.
- Tjiptono, Fandi. *Strategi pemasaran edisi pertama* (Andi Ofset: Yogyakarta. 2007).
- Umar, Husen. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cet. IV, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001.
- UU RI No. 20 Tahun 2003, tentang *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 1 Ayat 1.



Www. Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Perpustakaan. go. id.  
Diakses selasa, 25 September 2018 pukul 05:44 WITA.

Wiki, *Tentang Pendirian IAIN Palu*, (On-Line) <http://www.blogspot.com> diakses  
tanggal 7 juli 2019.

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian  
Gabungan*, Cet. IV, Jakarta: Kencana, 2017.

Zaenab, Safira. *Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan  
Mahasiswa : Studi pada Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam*. Palu :  
2017.

## LAMPIRAN

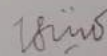
### PEDOMAN WAWANCARA

#### Pertanyaan

1. Bagaimana sejarah berdirinya Perpustakaan IAIN Palu?
2. Apa Visi dan Misi Perpustakaan IAIN Palu?
3. Apa Tujuan didirikannya Perpustakaan IAIN Palu?
4. Bagaimana keadaan sarana dan prasarana di Perpustakaan IAIN Palu?
5. Bagaimana keadaan Pegawai di Perpustakaan IAIN Palu?
6. Berapa kali pergantian Kepala Perpustakaan IAIN Palu?
7. Bagaimana efektivitas kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Perpustakaan IAIN Palu?
8. Apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Perpustakaan IAIN Palu?


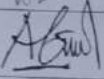
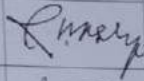
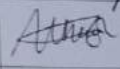



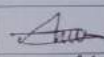
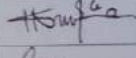


Palu, 25 Juni 2019 M  
22 Syawal 1440 H

Kepala Perpustakaan,



Supiani, S. Ag.  
Nip. 19740516 200312 2 003

LAMPIRAN  
DAFTAR INFORMAN

No.	NAMA	JABATAN	TTD
1.	Supiani S.Ag	Kepala Perpustakaan	
2.	Abu Bakri, S.Sos., M.M	Koordinator Jurnal Dan Karya Ilmiah Lainnya	
3.	Rasyid Ridha M. S.Ag., M.Pd I	Koordinator Data Dan Informasi/Pengolahan	
4.	Dra. Mahani M.Pd.I	Pengelolaan Referensi Bahasa Arab	
5.	Munira S.Pd	Pelayanan Sirkulasi	
6.	Ikram S.Pd	Pelayanan Informasi	
7.	Azalia	Keamanan Dan Tugas Lainnya	
8.	Mursalim	Mahasiswa MPI	
9.	Nasrawati	Mahasiswa ESY	
10.	Hawania Amaruddin	Mahasiswa PIAUD	
11.	Rindiani	Mahasiswa PAI	



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU  
FAKULTAS TARBIYAH & ILMU KEGURUAN  
Jl. Diponegoro No. 23 Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165 Palu 94221  
email: humas@iainpalu.ac.id - website: www.iainpalu.ac.id

### PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama	: IAN	NIM	: 151030009
TTL	: PALU, 23-06-1997	Jenis Kelamin	: Perempuan
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam (S1)	Semester	:
Alamat	: DESA PEWUNU	HP	: 082259109597
Judul	:		

Judul I

Analisis pengaruh sistem layanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan IAIN PALU

Judul II

implementasi kurikulum dalam meningkatkan kualitas output peserta didik di SMAN 4 PALU

Judul III

Penerapan kurikulum K13 dalam meningkatkan pendidikan agama islam di SMAN 4 PALU

Palu, 13 April 2018

Mahasiswa,

IAN  
NIM. 151030009

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan:

Analisis Pengaruh Sistem Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan IAIN Palu

Pembimbing I: Dr. Azma, M.Pd.

Pembimbing II: Dr. Muhammed Nur Korompot, M.Pd.

Wakil Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Pengembangan Kelembagaan,

Dr. HAMLAN, M.Ag.  
NIP. 196906061998031002

Ketua Jurusan,

A. MARKARMA, S.Ag., M.Th.I.  
NIP. 197112032005011001

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU  
NOMOR: 34 TAHUN 2018

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU

DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN IAIN PALU

- Menimbang
- Bahwa penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada jenjang Strata Satu (S1) di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu. Untuk itu dipandang perlu menunjuk pembimbing proposal dan skripsi;
  - Bahwa saudara yang tersebut namanya di bawah ini dipandang cakap (mampu) melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
  - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  - Peraturan Presiden RI Nomor 51 Tahun 2013 tentang Perubahan Status STAIN Palu menjadi IAIN Palu;
  - Peraturan Menteri Agama RI Nomor 92 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palu;
  - Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 234/U/2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi;
  - Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 178/U/2001 tentang Gelar dan Lulusan Perguruan Tinggi;
  - Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman, Pengawasan, Pengendalian, dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi;
  - Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 004/U/2002 tentang Akreditasi Program Studi pada Perguruan Tinggi;
  - Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu Nomor 73 Tahun 2014.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA IAIN PALU
- Pertama : Menunjuk Saudara (i):
- Dr. Azma, M.Pd.
  - Drs. Muhammad Nur Korompot, M.Pd.
- Masing-masing sebagai Pembimbing I dan II bagi Mahasiswa:
- Nama : Ian  
Nomor Induk : 15.1.03.0009  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam.  
Judul Skripsi : "ANALISIS PENGARUH SISTEM LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN IAIN PALU."
- Kedua : Tugas Pembimbing tersebut adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa, mulai penyusunan proposal sampai selesai menjadi sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi;
- Ketiga : Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan pada DIPA IAIN Palu tahun 2018;
- Keempat : Salinan surat keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu  
Pada Tanggal : 26 April 2018



Mohamad Idhan, S.Ag., M.Ag  
NIP. 19720126 200003 1 001

Tembusan Yth:

- Rektor IAIN Palu
- Bendahara Pengeluaran IAIN Palu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية فالو  
STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165  
Website : www.iainpalu.ac.id, email : humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 84 /In.13/Fl/PP.00.9/01/2019 Palu, 8 Januari 2019  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian Untuk Menyusun Skripsi

Kepada Yth.  
Kepala Perpustakaan IAIN Palu  
Di-  
Tempat

Assalamu'alaikum Wab. Wab.

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang tersebut di bawah ini :

Nama : IAN  
NIM : 15.1.03.0009  
Tempat Tanggal Lahir : Palu, 23 Juni 1997  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Alamat : Jl. Samudra 2

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul:

" PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA IAIN PALU "

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Azma, M.Pd
2. Drs. Muhammad Nur Koropot, M.Pd

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin untuk mengadakan penelitian di Perpustakaan IAIN Palu.

Wassalam,

Dekan,



Muhammad Iqbal, S.Ag., M.Ag /  
20126 200003 1 001

Tembusan :  
Wakil Rektor I



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU  
PERPUSTAKAAN

Jl. P. Diponegoro No. 23 Telp. (0451)460798, 462380 Fax. 460165 Palu 94221  
Sulawesi Tengah website : <http://www.iainpalu.ac.id> Email : rektorat@iainpalu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala UPT. Perpustakaan IAIN Palu dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya :

Nama : I A N

Nim : 15.1.03.0009

TTL : Palu, 23 Juni 1997

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI-1)

Judul Skripsi : "Efektivitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan IAIN Palu."

Bahwa benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Perpustakaan IAIN Palu.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palu, Agustus 2019  
An. Kepala UPT. Perpustakaan



*Supiani, S.Ag.*  
Supiani, S.Ag.  
NIP. 1974 0516 2003 12 2003



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Alamat : Jl. Diponegoro No. 23 Telp. (0451) 460798 Fax. (0451) 460165 Palu 94221  
Email : [humas@iainpalu.ac.id](mailto:humas@iainpalu.ac.id) - website : [www.iainpalu.ac.id](http://www.iainpalu.ac.id)

### BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini Senin, tanggal 26 bulan Nov tahun 2018, telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi :

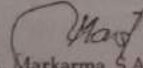
Nama : I A N  
NIM : 151030009  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI I.)  
Judul Proposal Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPuasan MAHASISWA IAIN PALU  
Pembimbing :  
I. Dr. Azma  
II. Drs. Nuh. Nur Korompot M.Pd

#### SARAN-SARAN PEMBIMBING


Judul & Formulasi Ulang  
Latar belakang & kerangka teoritis / Sejenisnya  
Judul  
Rumusan Masalah Penelitian, Arah dan  
Saja ( & pendaftar (orang lingkungannya).

Palu, 26 November 2018

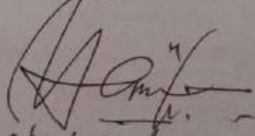
Mengetahui  
An. Dekan  
Ketua Jurusan MPI,

  
A. Markarna, S.Ag., M.Th.I

Pembimbing I,

  
Dr. Azma M.Pd

Pembimbing II,

  
Drs. Nuh. Nur Korompot M.Pd





**DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI  
 TAHUN AKADEMIK 2018 /2019**

Nama : I A N  
 NIM : 151030009  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI I..)  
 Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA IAIN PALU  
 Tgl./Waktu Seminar : Senin, 26 November 2018

No	Nama	NIM	Sem/Jur	TTD	Ket
1	Ramadan	151040023	VII / MPI		
2	Ahmad Farhan	151030013	VII / MPI		
3	Ahmad Hartono	151030014	VII / MPI		
4	Sidik	15.10.10.121	VII / PAI		
5	Narso	16.103.0066	VI / MPI		
6	Moh. Asrin	16.1.03.0068	V / MPI		
7	HAWA/RAH" AMADUDDIN	16.1.05.0002	V / PAUD		

Mengetahui  
 An. Dekan  
 Ketua Jurusan MPI,

I. Markarma, S.Ag., M.Th.I.  
 JIP. 19711203 200501 1 001

Pembimbing I,

Dr. Azwa M. Pd  
 NIP. 19660221 199302 1 004

Pembimbing II,

Drs. Mub. Nur Kromopate, Sp. Pd  
 NIP. 1967 0110 199203 1 003

FOTO 3 X 4

**KARTU SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**  
**FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU**

NAMA	: I A N
NIM	: 151.03.0009
JURUSAN	: MPI-1

NO.	HARI/TANGGAL	NAMA	JUDUL SKRIPSI	DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN DOSEN PEMBIMBING
1	Jumat 20-07-2018	BUNYANI BAFA	Uplana Integrasi antara pilot sebagai ah brain dia dalam pembes badan penerbangan P.P. (shab) pda SMA N 4 Palu	1. Drs. Evli Taufiq N. Pd. 2. Dr. H. Marwan S. Ag. M. Ag.	
2	Jumat 20-07-2018	MUJIZAT	Keurapan Metode Inkuiri Terbuka untuk Meningkatkan motivasi belajar siswa pada MP PAI di SMP N 5. Sines	1. Dra. Fatma S. Ag. M. Pd. 2. Hamka S. Ag. M. Ag.	
3	Jumat 20-07-2018	POTRI DAYAMA	Keurapan metode think pair square untuk meningkatkan hasil belajar siswa pada MP PAI di SMP N 4 Palu	1. Dr. Fatma S. Ag. M. Pd. 2. Sabliudin S. Ag. M. Ag.	
4	Jumat 20-07-2018	SITI RAHMAWATI	Studi terhadap kemampuan membaca Al-Qur'an pada siswa laki-laki di MA Al-Khairat Donggala Kecamatan Essinjar	1. Dr. H. M. Hanan, M. Pd. 2. Kurniati S. Ag., M. Pd.	
5	Jumat 20-07-2018	MOH. RISAL	Pendekatan pembelajaran awal yg kurang berpengaruh pada MP PAI dalam belajar di kebudayaan bangsa Indonesia	1. Dr. Burhan M. H. 2. Rusli S. Ag., M. Pd.	
6	Rabu 8-08-2018	BAHMA M. KASIM	Keurapan RABBS dalam meningkatkan kesulitan di SMA - AL-AZHAR PALU	1. Dr. Moh. Ali, M. Pd. 2. Dr. Juhar M. Pd.	
7	Senin 29-08-2018	ASING	Keurapan Model Pembelajaran Nudge Model Tinjauan dan pengaruhnya terhadap belajar Pd pada MP PAI di SMP N 1 Palu	1. Hamka S. Ag. M. Ag. 2. Dr. Muhammad Nur Khamid	
8	Senin 13 Juli 2018	Titi Sitiganti	Keurapan media barter online dalam meningkatkan ketertarikan untuk belajar pada siswa usia dalam di TK Kadis Tuguhai Palu	1. Dra. Fatma N. Pd. 2. Kurniati S. Ag. M. Pd.	
9	Rabu	Fajar Agap	Pai-Kyat Rencan Islam (PKRI) dalam meningkatkan kualitas Residensi	1. Khusnah yang Spt I. M. Pd. 2. Drs. H. Ahmad Arse M. Pd.	
10	Kamis 5-1-2018	Milawati	Manajemen Kepala Sekolah dalam Menghimpun Kerangka - Tata Usaha Di SMA N 4 Palu	1. 2. Dr. Rusli S. Ag. M. Ag.	

Catatan: Kartu ini merupakan persyaratan untuk mendaftar seminar menempuh ujian skripsi



**BUKU KONSULTASI  
PEMBIMBINGAN SKRIPSI**



Nama : IAH  
NIM : 15-1-03-0009  
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam



## BUKU KONSULTASI Pembimbingan Skripsi

Nama : I A N  
NIM : 15.1.03.0009  
Jurusan/Prodi : MPI-1  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH SISTEM LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
PERPUSTAKAAN IAIN PALU

FAKULTAS TARBIYAH & ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALU

BUKU KONSULTASI  
PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI



NAMA : I AN  
NIM: 15.1.03.0009  
JURUSAN : MPI-1  
PEMBIMBING : I Dr. Azma, M.Pd.  
                  II Drs. Muhammad Nur Kowampet, M.Pd.  
ALAMAT : Desa Perumu, Dolo Barat, Kab. Sigi  
NO. HP : 082293864439

JUDUL SKRIPSI  
"PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPuasan PENGUNJUNG  
PERPUSTAKAAN "IAIN PALU"  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Dekan menetapkan dan menerbitkan surat keputusan tim dosen penguji munaqasyah skripsi yang telah ditunjuk oleh Ketua Jurusan/Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan.
6. Ketua Jurusan Cg. Bidang Akmah menerbitkan jadwal dan undangan ujian untuk seluruh tim dosen penguji.
7. Mahasiswa melaksanakan ujian skripsi yang dipimpin oleh 1 orang ketua tim penguji dan di tambah 4 orang penguji.
8. Ketua tim penguji mempersiapkan segala kelengkapan administrasi ujian munaqasyah skripsi.
9. Tim penguji menyerahkan hasil penilaian kepada ketua tim penguji, selanjutnya ketua tim menyerahkan berkas nilai ujian skripsi beserta kelengkapannya ke Subbag. Akmah untuk penetapan nilai akhir dan pelaksanaan Yudisium.

### JURNAL KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI

Nama : IAN  
NIM: 15.1.03.0009  
Jurusan/Prodi : MPI-1  
Judul Skripsi : WU: PENGARUH HUKUK LAJIMAN  
TERHADAP KEBERUSAHAAN PENGACARAAN PERENCANAAN PAU  
Pembimbing I : Pr. Azams M.Pd.  
Pembimbing II : Drs. Mubawad Hira Farahez, M.Pd.

No.	Hari/Tanggal	Bab	Saran Pembimbing	Tanda Tangan
1.	Kamis 04/02-18		Pekris Pradiy	
2.	Senin 03/07-2018		Pr. Driky	
3.	04/09-2018		Pengabdul elli/PP/hs Prithky	

No.	Hari/Tanggal	Bab	Saran Pembimbing	Tanda Tangan
4.	Senin, 24/10 1019		Konsep & penerapan Pola baru	
5	11/11-2019		Aspek & Amarna & & Amarna	
6	18/07-2019		Ganti judul Efektivitas Kualitas layanan Terhadap kepuasan Pengunjung di Perpustakaan IAIN PALU	

No.	Hari/Tanggal	Bab	Saran Pembimbing	Tanda Tangan
7.	Senin, 19/08-2019	I-V	Konsep Kunjungan	
8	Rabu, 22/08-2019	I-V	— — — — —	
9.	Selasa, 12/11-2019		disesuaikan di jika	

No.	Hari/Tanggal	Bab	Saran Pembimbing	Tanda Tangan

**Laporan Penyelesaian Bimbingan dari Dosen Pembimbing:**

Yth. Ketua Jurusan \_\_\_\_\_  
 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)  
 IAIN Palu

Yang bertanda tangan di bawah ini:

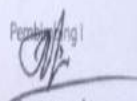
- Nama : Dr. Azmo - M.Pd  
 NIP : 19660221 199305 1 004  
 Pangkat/Golongan :  
 Jabatan Akademik :  
 Sebagai : Pembimbing I
- Nama : Drs. Mukhammad Tha Kosampot M.Pd  
 NIP : 19670110 199205 1 003  
 Pangkat/Golongan :  
 Jabatan Akademik :  
 Sebagai : Pembimbing II

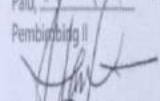
Melaporkan bahwa penyusunan skripsi oleh mahasiswa:

Nama : IAN  
 NIM : 18.1.03.0009  
 Jurusan : M.Pd.  
 Judul : *Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap*  
*Kemampuan Berprestasi pada IAIN Palu.*

Telah selesai dibimbing dari siap untuk diujikan dihadapan sidang ujian munaqasyah skripsi.

Palu, 24 September 2018

Pembimbing I  
  
 Dr. Azmo M.Pd  
 NIP. 19660221 199305 1004

Pembimbing II  
  
 Drs. Mukhammad Tha Kosampot M.Pd  
 NIP. 19670110 199205 1003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية قالو

STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU  
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165  
Website : www.iainpalu.ac.id, email : humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 1101 /In.13/F.I/PP.00.9/08/2020 Palu, 19 Agustus, 2020  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : **Undangan Menghadiri Ujian Skripsi.**

Yth. Bapak/Ibu Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu

1. Dr. Sri Dewi Lisnawati, S.Ag., M.Si
2. Drs. H.Hamzah, M.Pd.I
3. Rus'an, S.Ag., M.Pd
4. Dr. H. Azma, M.Pd
5. Drs. Muhammad Nur Korompot, M.Pd

Palu

*Assalamualaikum wr wb.*

Dalam rangka pelaksanaan Ujian Munaqasyah Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palu :

Nama : IAN  
NIM : 15.1.03.0009  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN IAIN PALU

dengan hormat kami mohon kesediaannya untuk menguji Skripsi tersebut, yang akan dilaksanakan pada :

Hari/tanggal : Senin, 24 Agustus 2020  
Jam : 14.00 Sampai Selesai  
Meja Sidang : -  
Tempat : Kantor Ftik Lantai 2

Demikian, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Wassalam,

a.n. Dekan  
Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam



**A. Markarma, S.Ag., M.Th.I**  
NIP. 19711203 200501 1 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu;
2. Kepala Bagian Tata Usaha FTIK IAIN Palu;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

**Catatan Bagi Peserta Ujian Skripsi :**

1. Berpakaian Jas Lengkap + Kopyah (Pria).
2. Berpakaian Kebaya Muslimah (Wanita)

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU  
NOMOR : 356 TAHUN 2020

TENTANG  
PENETAPAN TIM PENGUJI SKRIPSI  
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN

- Menimbang : a. bahwa penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada jenjang Strata Satu (S1) di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu, untuk itu dipandang perlu menetapkan tim penguji skripsi untuk menguji skripsi mahasiswa pada ujian munaqasyah;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya di bawah ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas tersebut;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b tersebut, perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 47 Tahun 2015 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Palu;
6. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 178/U/2001 tentang Gelar dan Lulusan Perguruan Tinggi;
7. Keputusan Menteri Agama tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu Nomor 49/n.13/KP.07.6/01/2018 masa jabatan 2017-2021

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

KESATU : Menetapkan Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palu sebagai berikut :

1. Ketua Tim Penguji : Dr. Sri Dewi Lisnawati, S.Ag., M.Si  
2. Penguji Utama I : Drs. H. Hamzah, M.Pd.I  
3. Penguji Utama II : Rus'an, S.Ag., M.Pd  
4. Pembimbing/Penguji I : Dr. H. Azma, M.Pd  
5. Pembimbing/Penguji II : Muhammad Nur Korompot, M.Pd

untuk menguji Skripsi Mahasiswa

Nama : IAN  
NIM : 15.1.03.0009  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN IAIN PALU

- KEDUA : Tim Penguji Skripsi bertugas memberikan pertanyaan dan perbaikan yang berkaitan dengan isi, metodologi dan bahasa dalam skripsi yang diujikan;
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini, dibebankan pada dana DIPA IAIN Palu Tahun Anggaran 2020
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini maka diadakan perbaikan sebagaimana mestinya
- KELIMA : SALINAN keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palu  
Pada Tanggal 10 Agustus 2020  
Dekan

Dr. Mohamad Idhan, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 197201262000031001

Tembusan :  
1. Rektor IAIN Palu;  
2. Wakil Rektor IAIN Palu;

LAMPIRAN

Laporan Barang Inventaris UPT. Perpustakaan IAIN Palu Tahun 2020.

No.	Nama Barang	Kondasi				Jumlah
		Baik	Rusak	Hilang	Rusak berat	
1.	Rak buku kayu			10	6	16
2.	Rak buku besi	16			15	31
3.	Computer			16		16
4.	Televisi			3	3	6
5.	Kipas Angin	11				11
6.	AC				5	5
7.	Kulkas				1	1
8.	Kursi sofa	4				4
9.	Lemari Fail		4	2		6
10.	Lemari kaca	4				4
11.	Loker			6		6
12.	Meja layanan			2		2
13.	Meja biro			10		10
14.	Meja biro olimpik	3				3

15	Kursi plastik	3				3
16	Kursi kayu	11				11
17	Kursi besi	51				51
18	Laptop			4		4

Sumber data : Kantor Perpustakaan LAIN Pulu, 28 Januari 2020

**URAIAN TUGAS DAN FUNGSI PEGAWAI PENGELOLAAN DAN PELAYANAN  
UPT PERPUSTAKAAN IAIN PALU**

No	NAMA/ JABATAN	Tugas
1	2	3
1	Supiani, S.Ag /Kepala UPT NIP. 19740516 200312 2 003	<p>Memimpin mengkoordinasikan dan mengawasi dan melaksanakan tugas Jabatan Fungsional Tertentu serta urusan perpustakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p align="center"><b>Fungsi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Perumusan kebijakan teknis operasional di bidang Pelayanan &amp; pengelolaan perpustakaan IAIN Palu</li> <li>Penyusunan rencana strategis dan rencana kerja urusan perpustakaan IAIN Palu</li> <li>Memonitoring dan Mengevaluasi penyelenggaraan perpustakaan</li> <li>Memeriksa dan mendatangi laporan harian pegawai perpustakaan IAIN Palu.</li> <li>Mendatangi surat keluar &amp; masuk UPT Perpustakaan IAIN Palu.</li> <li>Meningkatkan kerja sama antar perpustakaan Perguruan Tinggi baik internal maupun external</li> <li>Melaksanakan tugas sebagai Jabatan Fungsional tertentu (JFT)Fustakawan</li> <li>Menyusun hasil kerja (dukumen) sebagai laporan.</li> </ol>
2	2	Tugas
	Abu Bakri, S,Sos,MM / JFT NIP. 1970206 200712 1 001	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan Penyeleksian bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka pada rak/ lemari Clas DDC No 000 s/d 500 di lantai 1 ( satu) &amp; 2 ( dua)</li> <li>Memberikan layanan Informasi terhadap pertanyaan pemustaka berkaitan bahan pustaka pada rak/ lemari Clas DDC No 000 s/d 500 di lantai 1 ( satu) &amp; ( dua)</li> <li>Melakukan Pengelolaan bahan pustaka terseleksi maupun literature sekunder sesuai pedoman DDC (Dewey Decimal Classification) pada kelompok Clas DDC No 000 s/d 500 secara On line diaplikasi Inlislite.</li> <li>Membantu mengumpulkan, membawa dan menyusun kembali koleksi ke jajaran pada rak/ lemari Clas DDC No 000 s/d 500 di lantai 1 ( satu) &amp; ( dua) setiap hari pada jam pulang kerja.</li> <li>Membersihkan debu, merapikan dan menjaga kebersihan di masing-masing ruangan dan pada jajaran rak/ lemari Clas DDC No 000 s/d 500 di lantai 1 (satu) &amp; ( dua) setiap hari pada jam masuk kerja</li> </ol>

	NAMA / JABATAN	Tugas
3	Dra. Mahani .M.Pd.I / Staf NIP. 19690521 201412 2 002	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melaksanakan Penyeleksian bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka pada rak/ lemari Clas DDC No 2x1, 2x2. 2x3 ,2x4 dan 400 yang berbahasa asing di lantai 2 C dua)</li> <li>b. Memberikan layanan Informasi terhadap pertanyaan pemustaka berkaitan bahan pustaka pada rak/ lemari Clas DDC No 2x1, 2x2. 2x3 ,2x4 dan 400 yang berbahasa asing (Arab /Inggris) di lantai 2 (dua)</li> <li>c. Melakukan Pengelolaan bahan pustaka terseleksi maupun literature sekunder sesuai pedoman DDC (Dewey Decimal Classification) pada kelompok Clas DDC No 2x1, 2x2. 2x3 ,2x4 dan 400 yang berbahasa asing (Arab /Inggris) secara On line terapkan secara Inlislite.</li> <li>d. Membantu mengumpulkan, membawa dan menyusun kembali koleksi ke jajaran pada rak/ lemari Clas DDC No 0 2x1, 2x2. 2x3 ,2x4 dan 400 yang berbahasa asing (Arab /Inggris) di lantai ( dua) setiap hari pada jam pulang kerja.</li> <li>e. Membersihkan debu, merapikan dan menjaga kebersihan di masing-masing ruangan dan pada jajaran rak/ lemari Clas DDC No 2x1, 2x2. 2x3 ,2x4 dan 400 yang berbahasa asing (Arab /Inggris) di lantai (dua) setiap hari pada jam masuk kerja</li> </ul>
4	Azalia / Staf NIP. 1970506 200701 2 003	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengumpulkan lembaran berita/artikel surat kabar sebagai bahan informasi kepada pemustaka</li> <li>b. Membersihkan debu, merapikan dan menjaga kebersihan di masing-masing ruangan dan pada seluruh jajaran meja baca, rak/ lemari buku dan skripsi, tesis, disertasi, di lantai 2 ( dua) setiap hari pada jam masuk kerja.</li> <li>c. Membantu mengumpulkan, membawa dan menyusun kembali koleksi bahan pustaka buku, skripsi tesis, disertasi, kamus, jurnal yang selesai dibaca ke jajaran pada rak/ lemari dilantai 2 (dua). Setiap hari pada jam pulang kerja.</li> <li>d. Merapikan, menghitung kembali skripsi , tesis. Disertasi pada lantai atas dan bawah.</li> <li>e. Membuat kantong buku dan menstempel buku (Cap milik perpustakaan)</li> <li>f. Mengantar surat keluar atau Undangan</li> </ul>

	NAMA /JABATAN	Tugas
5	Rasyid Ridha Masulili S.Ag,M.Pd.I /Staf NIP. 19752807 200701 1 016	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengetik surat serta laporan &amp; rencana kegiatan yang berhubungan dengan perpustakaan .</li> <li>b. Melaksanakan back-up database kedalam sistem digital dalam bentuk repisotori perpustakaan IAIN Palu yang berkaitan dengan surat, TOR kegiatan , Rensa, Renop serta bahan pustaka lainnya.</li> <li>c. Memberikan layanan Informasi terhadap pertanyaan pemustaka berkaitan bahan pustaka pada rak/ lemari Clas DDC No 2x0, 2x1, 2x2. 2x3 ,2x4, 2x5, 2x6, serta 2x7 di lantai 1 (satu)</li> <li>d. Melakukan Pengelolaan bahan pustaka terseleksi maupun literature sekunder sesuai pedoman DDC (Dewey Decimal Classification) pada kelompok Clas DDC No 2x0, 2x1, 2x2. 2x3 ,2x4, 2x5, 2x6, serta 2x7 secara Online yang teraplikasi secara Inlislite.</li> <li>e. Membantu mengumpulkan, membawa dan menyusun kembali koleksi ke jajaran pada rak/ lemari Clas DDC No 2x0, 2x1, 2x2. 2x3 ,2x4, 2x5, 2x6, serta 2x7 setiap hari pada jam pulang kerja.</li> <li>g. Membersihkan debu, merapikan dan menjaga kebersihan di masing-masing ruangan dan pada jajaran rak/ lemari Clas DDC No 2x0, 2x1, 2x2. 2x3 ,2x4, 2x5, 2x6, serta 2x7 di lantai 1(satu) setiap hari pada jam masuk kerja. .</li> </ul>
	NAMA /JABATAN	Tugas
6	Ikram ,S.Pd/ Staf NIP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melayani peminjaman dan pengembalian bahan Pustaka di ruanangan sirkulasi</li> <li>b. Melayani pendaftaran anggota baru perpustakaan diruangan sirkulasi</li> <li>c. Melayani dan memantau keamanan barang pemustaka dibagian loker</li> <li>d. Mengontrol Lampu dan Ac serta barang elektronik lainnya diruangan lantai bawah setelah masuk dan sebelum jam pulang kerja.</li> <li>e. Membersihkan debu, merapikan dan menjaga kebersihan di masing-masing ruangan dan di jajaran rak sirkulasi loker dan rak kaltalog.</li> <li>f. Mencatat masuk dan keluar surat- surat di UPT Perpustakaan</li> <li>g. Melayani Pengunjung atau Tamu dari luar Kampus IAIN Palu</li> <li>h. Melayani dan menatata surat kabar (Koran ) setiap hari jam</li> </ul>

NAMA / JABATAN	Tugas
7 Munira S.pd.I / Staf Nip.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membersihkan debu dan menjaga kebersihan di masing-masing ruangan dan pada seluruh jajaran meja baca, rak/ lemari buku dan skripsi, tesis, disertasi, di lantai 2 ( dua) setiap hari pada jam masuk kerja..</li> <li>b. Membantu mengumpul, membawa dan menyusun kembali koleksi bahan pustaka buku, skripsi tesis, disertasi, kamus, jurnal yang selesai dibaca ke jajaran pada rak/ lemari dilantai 2 (dua). Setiap hari pada jam pulang kerja.</li> <li>c. Mengontrol Lampu dan Ac serta barang elektronik lainnya diruangan lantai 2 (dua) setelah masuk dan sebelum jam pulang kerja.</li> <li>d. Membersihkan debu, merapikan dan menjaga kebersihan di masing-masing ruangan dan jajaran meja baca, kursi, rak buku, dan skripsi, tesis serta Disertasi setiap jam harin kerja.</li> <li>e. Melayani dan memantau keamanan barang pustaka dibagian lantai atas dan bawah</li> <li>i. Menata dan menyiram bunga (taman) disekitar halaman perpustakaan.</li> <li>j. Merapikan, menghitung kembali skripsi , tesis. Disertasi pada lantai atas dan bawah.</li> </ul>

Mengetahui  
Kepala Perpustakaan



*Supiani*

Supiani, S.Ag  
Nip.19740516 200312 2 003



LAMPIRAN  
DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kepala Perpustakaan, Ibu Supiani S.Ag



Tampak depan gedung Perpustakaan IAIN Palu



Wawancara dengan Mantan Kepala Perpustakaan, Bapak Abu Bakri, S.Sos., MM.



BI CORNER



Wawancara dengan Pegawai Bagian Pengelolaan Referensi, Bapak Rasyid Ridha Masulili S.Ag., M.Pd.I



Wawancara dengan Pengunjung Perpustakaan



Kegiatan dosen dan mahasiswa dalam perpustakaan



Salah satu sisi ruang baca di Perpustakaan

















## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Penulis

Nama : I A N  
Nim : 15.1.03.0009  
TTL : Palu, 23 Juni 1997  
Agama : Islam

### B. Identitas Orang Tua

1. Ayah  
Nama : Andi Musu S.Pd.  
TTL : Donggala, 15 Mei 1967  
Pekerjaan: ASN  
Agama : Islam
2. Ibu  
Nama : Ariani Kaolan S.Pd.I.  
TTL : Boyomoute, 2 Juli 1973  
Pekerjaan: IRT (Ibu Rumah Tangga)  
Agama : Islam

### C. Latar Belakang Pendidikan Penulis

1. SDN Pembina Liang Tamat Tahun 2009
2. SMP Negeri 1 Liang Tamat Tahun 2012
3. SMA Negeri 1 Tinangkung Tamat Tahun 2015
4. S1 IAIN Palu Tamat Tahun 2020