

**EFEKTIVITAS LAYANAN DITINJAU DARI ASPEK LITERASI  
INFORMASI PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI.**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Syarat-syarat guna memperoleh gelar  
Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Perpustakaan**



**Oleh:**

**ILHAM DISULPA  
NIM 404170995**

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
2022**

## NOTA DINAS

Jambi, Oktober 2021

Pembimbing I : Muhammad Rum, S.Ag., SS., M.SI  
Pembimbing II : Syamsuddin, S. Ag., S.IPL., M.M  
Alamat : Fakultas Adab dan Humaniora UIN STS Jambi

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Di  
Jambi

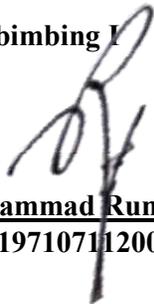
*Assalamualaikum Wr.Wb*

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Ilham Disulpa** yang berjudul “**Efektivitas Layanan ditinjau dari Aspek Literasi Informasi Pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi**” telah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Maka dengan ini kami ajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik.

Demikianlah, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

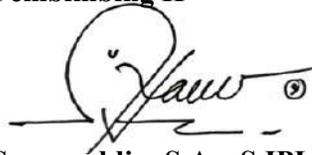
*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Pembimbing I



Muhammad Rum, S. Ag., SS., M.SI  
NIP.197107112000031003

Pembimbing II



Syamsuddin, S.Ag.,S.IPL.,M.M  
NIP.197001072001121002

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Nama : Ilham Disulpa  
NIM : 404170995  
Pembimbing I : Muhammad Rum, S.Ag., SS., M.SI  
Pembimbing II : Syamsuddin, S. Ag., S.IPL., M.M  
Fakultas : Adab dan Humaniora  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi : **”Efektivitas Layanan ditinjau dari Aspek Literasi Informasi Pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”**

Menyatakan bahwa karya ilmiah/ skripsi ini adalah asli bukan plagiat serta telah diselesaikan dengan ketentuan ilmiah menurut peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari, ternyata telah ditemukan sebuah pelanggaran plagiarasi dalam karya/skripsi ini, maka saya siap diproses berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, September 2021

Pembuatan Pernyataan



Ilham Disulpa  
Nim. 404170995

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

**PENGESAHAN**

Skripsi ini telah dimunaqasahkan oleh sidang Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada Rabu tanggal 13 Januari 2023 dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Prodi Ilmu Perpustakaan dengan nilai B+.

Jambi, 02 Mei 2023

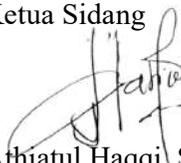


Sekretaris Sidang



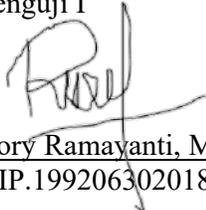
Angger Hidayat, M. Par  
NIP. 1991205162022031001

Ketua Sidang



Athiatul Haqqi, S.Ag., S.IPI., M.I.Kom  
NIP. 197301062000032001

Penguji I



Rory Ramayanti, M.IP  
NIP.19920630201812001

Penguji II



Fridinanti Yusufhin, M.A  
NIP. 199303032019032019

Pembimbing I



Muhammad Rum, S. Ag., SS., M.SI  
NIP. 197107112000031003

Pembimbing II



Syamsuddin, S.Ag., S.IPI., M.M  
NIP. 197001072001121002

## MOTTO

الرَّحِيمَالرَّحْمَنِالْهِسْمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ  
انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا  
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ.

Artinya: Hai orang-orang yang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majlis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (QS. Al-Mujadilah, ayat 11)<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Departemen Agama Republik Indonesia. Al-Quran dan Terjemahannya. (Jawa Barat: Diponegoro, 2006)

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbilalamin Pertama-tama saya ucapkan terimakasih kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik, karya ini saya persembahkan kepada orang tersayang:*

*Kepada kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Mukhtaruddin dan Ibunda Aspiriah sosok pahlawan yang sangat berjasa yang telah membesarkan dengan penuh kasih dan cinta, memberikan dukungan, motivasi dan arti hidup. Serta terimakasih untuk kakak saya Surya Eka Nanda dan Adik saya Aini Rohima yang telah memberi do'a dan dukungan untuk saya.*

*Terimakasih atas semua kebaikan yang telah kalian berikan.*



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr, Wb*

Segala puji bagi Allah, peneliti bersyukur atas segala kemudahan dan rahmat yang telah diberikan. Shalawat dan salam peneliti hadiahkan kepada Baginda Besar Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan yang baik bagi umatnya.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Ilmu Perpustakaan. Atas bantuan serta bimbingan oleh Pembimbing I Bapak Muhammad Rum, S.Ag., SS., M. SI dan Pembimbing II Bapak Syamsuddin, S.Ag., S.IPI., M.M dengan judul skripsi **“Efektivitas Layanan ditinjau dari Aspek Literasi Informasi Pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”**. Maka dari itu izinkan peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu. Terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Suaidi Asy’ari, Ma, Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Ibu Dr. Rofikoh, S.E., M.EI selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. As’ad Isma, M.Pd selaku Wakil Rektor II dan Bapak Bahrul Ulum, S.Ag., M.A selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Ibu Dr. Halimah Dja’far, S.Ag., M.Fil.I Selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
4. Bapak Dr. Ali Muzakir, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Alfian, S.Pd., M.Ed selaku Wakil Dekan II dan Ibu Dr. Raudhoh, S.Ag., SS., M.Pd.I selaku Wakil Dekan III Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Ibu Athiatul Haqqi, S.Ag., S.IPI., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

6. Ibu Masyrisal Miliani, SS., M.Hum selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Adab dan Humaniora khususnya Dosen Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat sehingga peneliti dapat menyelesaikan kuliah dengan lancar.
8. Kabag, Kasubag dan Staf Akademik Fakultas Adab dan Humaniora yang telah membantu urusan administrasi peneliti.
9. Kepala Perpustakaan, Pustakawan, Staf Unit Pelaksana (UPT) Perpustakaan Universitas dan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora yang telah menyediakan sumber referensi untuk penulisan skripsi ini.
10. Bapak Mukhtaruddin dan ibu Aspiriah selaku kedua orang tua saya, Surya Eka Nanda selaku kakak dan Aini Rohima selaku adik serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
11. Kepada sahabatku Riska Anjaliya, Muttaqin, Lucky Febriansyah, adikku Latifah, angkatan Ilmu Perpustakaan 2017 dan sahabat-sahabati PMII serta semua orang-orang yang pernah hadir dalam hidup saya.

Semoga allah membalas semua kebaikan, bantuan dan pelajaran hidup yang telah diberikan semoga mendapatkan balasan pahala yang besar dari Allah SWT.

Peneliti

Ilham Disulpa  
NIM 404170995

## ABSTRAK

Ilham Disulpa. 2021. *Efektivitas Layanan ditinjau dari Aspek Literasi Informasi Pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*. Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Pembimbing I: Muhammad Rum, S.Ag., SS., M.SI dan Pembimbing II: Syamsuddin, S.Ag., S.IPI., M.M

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas layanan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilihat dari literasi informasi, untuk mengetahui bagaimana standar literasi pustakawan dalam mewujudkan efektivitas layanan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, dan untuk mengetahui apa dampak dari rendahnya literasi informasi pustakawan terhadap pelayanan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan *Snowball Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilihat dari literasi informasi dapat dikategorikan cukup baik, standar literasi pustakawan dalam mewujudkan efektivitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dapat dikategorikan cukup baik dengan tingkatan Proficient, serta dampak dari rendahnya literasi informasi pustakawan terhadap pelayanan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu berdampak pada kepuasan pemustaka dan berkurangnya tingkat kunjungan pemustaka ke perpustakaan.

**Kata Kunci:** Efektivitas Layanan, Layanan Perpustakaan, Literasi Informasi, Pustakawan

## ABSTRACT

Ilham Disulpa. 2021. Service Effectiveness in terms of the Information Literacy Aspect of Librarians at the Sultan Thaha Saifuddin Jambi State Islamic University Library. Library Science study program, Faculty of Adab and Humanities, State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Advisor I: Muhammad Rum, S.Ag., SS., M.SI and Advisor II: Syamsuddin, S.Ag., S.IPI., M.M

The purpose of this research is to find out how the service effectiveness in the library of the State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi is seen from information literacy, to find out how the literacy standards of librarians are in realizing the effectiveness of services in the library of the State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, and to find out what the impact of low information literacy of librarians on services in the library of the State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. This type of research uses a qualitative research method with a Snowball Sampling approach. The results showed that the effectiveness of services at the Library of the State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi seen from information literacy could be categorized as quite good, the standard of librarian literacy in realizing the effectiveness of services at the Library of the State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi could be categorized quite well with the level of Proficient, and the impact from the low information literacy of librarians on services in the library of the State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, which has an impact on user satisfaction and reduced levels of user visits to the library.

**Keywords: Service Effectiveness, Library Services, Information Literacy, Librarian**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
NOTA DINAS.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi

### BAB I PENDAHULUAN

A. ....	Latar
Belakang .....	1
B. ....	Rumusan Masalah.....
usan Masalah.....	5
C. ....	Batasan Masalah .....
an Masalah .....	5
D. ....	Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....
1. ....	Tujuan penelitian.....
n penelitian.....	5
2. ....	Kegunaan penelitian .....
naan penelitian .....	5

### BAB II KAJIAN TEORI

A. ....	Perpustakaan Perguruan Tinggi .....
1. ....	Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi.....
ertian Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

B. ....	Efekt
ivitas Layanan .....	9
1. ....	Peng
ertian Efektivitas .....	9
2. ....	Peng
ertian Pelayanan Perpustakaan.....	10
3. ....	Penti
ngnya Efektivitas Layanan.....	13
4. ....	Efekt
ivitas Layanan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	15
5. ....	Fakto
r- Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan.....	20
6. ....	Peng
ukuran Efektivitas Layanan .....	25
C. ....	Liter
asi Informasi .....	29
1. ....	Defin
isi Literasi Informasi.....	29
2. ....	Penti
ngnya Literasi Informasi.....	33
3. ....	Stand
ar Literasi Informasi .....	33
4. ....	Krite
ria Literasi Informasi .....	35
5. ....	Keter
ampilan Literasi Informasi.....	36
6. ....	Urge
nsi Literasi Informasi dalam Mewujudkan	
Efektivitas Layanan .....	40
D. ....	Studi
Relevan .....	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

### BAB III METODE PENELITIAN

A. ....	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	44
B. ....	Lokasi Penelitian.....	44
C. ....	Jenis dan Sumber Data .....	45
D. ....	Subjek Penelitian .....	45
E. ....	Metode Pengumpulan Data.....	46
F. ....	Metode Analisis Data .....	48
G. ....	Triangulasi Data .....	49
H. ....	Jadwal Penelitian.....	50

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. ....	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	53
B. ....	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62

### BAB V PENUTUP

A. ....	Kesimpulan .....	119
B. ....	Saran .....	121

### DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

### INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA (IDP)

#### DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Standar Literasi Informasi Berdasarkan IFLA
- Tabel 2.2 Studi Relevan
- Tabel 3.1 Jadwal Penelitian
- Tabel 4.1 Jadwal Buka Perpustakaan



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan di perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk perpustakaan yang berperan penting bagi civitas akademik dalam memberikan pelayanan informatif, edukatif, penelitian, dan rekreatif. Perpustakaan di perguruan tinggi merupakan jantungnya bagi universitas, hal ini dikarenakan fungsi dari perpustakaan pada perguruan tinggi sebagai unsur penunjang terlaksananya tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian terhadap masyarakat.<sup>2</sup> Oleh sebab itu perpustakaan di perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif dan berkualitas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan bagi pemustaka, sehingga tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi dapat tercapai seperti yang diinginkan.

Untuk mencapai tingkat keberhasilan sebuah perpustakaan perlu adanya Efektivitas layanan karena tingkat keberhasilan yang dicapai oleh perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan tujuan perpustakaan melalui pustakawan, hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan dan menerima layanan dari pustakawan serta bagaimana pustakawan memberikan layanan kepada pemustaka dengan baik.

Efektif artinya berhasil dalam mengerjakan suatu pekerjaan dengan baik dan benar, sehingga pekerjaan tersebut sesuai dengan tujuan yang ingin di capai. Efektivitas menurut Harbani Pasolong berasal dari kata efek dan istilah ini di hubungkan dengan sebab akibat, karena efektivitas merupakan tujuan yang telah di rancang sebelumnya agar dapat tercapai melalui proses kegiatan yang telah dilakukan. Menurut robins efektivitas adalah standar untuk mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang sudah di rencanakan sebelumnya.

---

<sup>2</sup>Endang Fatmawati. Mata baru penelitian perpustakaan dari Servqual ke libqual. (Jakarta: Sagung Seto, 2013) hlm. 97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Dalam UU RI No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada Bab V pada pasal 1 sampai dengan pasal 7 dikatakan bahwa: (1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. (2) setiap perpustakaan menerapkan tatacara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan. (3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. (4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. (5) layanan perpustakaan di selenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka. (6) layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan. (7) layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat 6 dilaksanakan melalui jejaring telematika.<sup>3</sup>

Menurut Daryanto, pelayanan dikatakan baik apabila pelayanan dalam perpustakaan tersebut didukung oleh pendidikan pustakawan dengan cara memberikan pendidikan ilmu perpustakaan atau pelatihan pustakawan. Agar pustakawan dapat memberikan bimbingan dan informasi yang memadai maka pustakawan harus memiliki pengetahuan akan jenis bahan pustaka dan cara penggunaannya sesuai dengan kebutuhan tertentu para pemakainya. Selain itu pelayanan juga didukung oleh sikap pustakawan yang ramah dan bersahabat agar para pemustaka senang datang ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maisura dengan judul penelitian Pengaruh Literasi Informasi Pustakawan Terhadap Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan Perpustakaan Unsyiah menunjukkan bahwa literasi informasi pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka berpengaruh terhadap

---

<sup>3</sup>Endang Fatmawati. *Mata baru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual*. 2013. Hlm. 94-95

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

pelayanan referensi di UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry dan Perpustakaan Unsyiah.

Dalam perpustakaan perguruan tinggi Efektivitas layanan di setiap perpustakaan atau pusat dokumentasi dan informasi merupakan faktor yang terpenting dalam menentukan baik buruknya citra perpustakaan karena secara langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi harus selalu dijaga dan ditingkatkan agar meminimalisasi ketidaknyamanan pengguna dalam pemanfaatan perpustakaan. Untuk memberikan layanan yang baik, pustakawan harus mempunyai literasi informasi yang memadai.

Pustakawan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka tentunya tidak terlepas dari kecakapan literasi informasi yang dikuasai. Karena tingkat literasi informasi yang dimiliki pustakawan akan berdampak pada baik buruknya layanan yang diberikan kepada pemustaka. Literasi Informasi menurut ALA yaitu *“information literacy is a set of abilities requiring individuals to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively needed information”*. Artinya, literasi informasi diartikan sebagai kemampuan yang diperlukan seseorang untuk mengenali kapan informasi dibutuhkan dan memiliki kemampuan mengidentifikasi informasi yang dibutuhkannya, mengakses dan menemukan informasi, mengevaluasi informasi, dan menggunakan informasi secara efektif dan efisien.<sup>4</sup> Namun pada kenyataannya, literasi informasi pustakawan yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari sebuah layanan yang diberikan belum begitu efektif. Salah satu faktor yang membuat tidak efektifitasnya layanan di perpustakaan yaitu masalah literasi informasi pustakawan yang belum mendeskripsikan penguasaan literasi informasi secara komprehensif. Hal ini bisa dilihat pada saat pemustaka berkunjung ke perpustakaan untuk mencari sebuah informasi yang dibutuhkannya, dalam mencari sebuah

---

<sup>4</sup>ALA Definition of Information Literacy. (2016). Diakses tanggal 10 November 2020 dari <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>

informasi pemustaka terkadang meminta bantuan kepada pustakawan, tetapi kebanyakan pustakawan kebingungan saat ditanya akan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hal ini tentu membuat pemustaka kebingungan saat berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti di bagian layanan sirkulasi, peneliti menemukan banyak pemustaka yang kurang puas terhadap layanan yang diberikan, karena layanan sirkulasi adalah salah satu jenis layanan yang paling banyak berhubungan langsung dengan pemustaka maka seharusnya layanan tersebut harus efektif. Efektivitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi sudah menjadi bahan pembicaraan yang hangat dikalangan pemustaka dikarenakan pemustaka merasa kurang puas menerima layanan dari pustakawan, hal ini disebabkan kurangnya tingkat literasi informasi yang dikuasai oleh pustakawan sehingga berdampak kepada layanan yang diberikan kepada pemustaka.

Dalam dunia perpustakaan layanan kepada pemustaka menjadi alat vital sehingga pustakawan diuntut untuk menguasai literasi informasi. karena literasi informasi merupakan keterampilan penting yang harus dimiliki setiap pustakawan, dengan memiliki literasi informasi pustakawan dapat mengetahui dan menggunakan informasi yang dibutuhkan. Sehingga layanan yang diberikan kepada pemustaka berkualitas dan pustakawan dapat berpikir kreatif dalam melayani.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka penuliser tertarik mengangkat penelitian dengan judul: **“Efektivitas Layanan ditinjau dari Aspek Literasi Informasi Pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilihat dari literasi informasi?
2. Bagaimana standar literasi pustakawan dalam mewujudkan efektivitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi?
3. Apa dampak dari rendahnya literasi informasi pustakawan terhadap pelayanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi?

## C. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini tidak menyimpang dari pembahasan maka peneliti memfokuskan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

## D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilihat dari literasi informasi.
- b. Untuk mengetahui bagaimana standar literasi pustakawan dalam mewujudkan efektivitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
- c. Untuk mengetahui apa dampak dari rendahnya literasi informasi pustakawan terhadap pelayanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

### 2. Kegunaan penelitian

- a. Manfaat bagi penulis yaitu penulis dapat menambah pengetahuan mengenai efektivitas layanan dan dapat mengetahui literasi informasi pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

- b. Manfaat bagi Universitas yaitu dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan mengenai literasi informasi pustakawan yang berafiliasi terhadap layanan perpustakaan.
- c. Bagi pembaca yaitu dapat memberikan informasi dan dapat juga dijadikan sebagai bahan acuan mengenai Efektivitas layanan ditinjau dari literasi informasi pustakawan.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

##### 1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata *perpustakaan* berasal dari kata *pustaka*, yang berarti: kitab, buku-buku, kitab primbon. Kemudian kata *pustaka* mendapat awalan *per* dan akhiran *an*, menjadi *perpustakaan*. *Perpustakaan* mengandung arti: kumpulan buku-buku bacaan, bibliotek, dan buku-buku kesusastraan.

Selanjutnya ada pula istilah *pustakaloka* yang berarti tempat atau ruangan perpustakaan. Pengertian yang lebih umum dan luas tentang perpustakaan yaitu mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca. Perpustakaan dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana, seperti ruang baca, rak buku, rak majalah, meja-kursi baca kartu-kartu katalog, sistem pengolahan tertentu, dan ditempatkan karyawan atau petugas yang melaksanakan kegiatan perpustakaan agar semuanya dapat berjalan sebagai mana mestinya.

Dengan begitu, sebuah perpustakaan mempunyai ciri-ciri dan persyaratan tertentu, seperti tersedianya ruangan/gedung yang dipergunakan khusus untuk perpustakaan, adanya koleksi bahan pustaka/bacaan dan sumber informasi lainnya, adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pemakai, adanya komunitas masyarakat pemakai, adanya sarana dan prasarana yang diperlukan, diterapkannya suatu sistem atau mekanisme tertentu yang merupakan tata cara, prosedur dan aturan-aturan agar segala sesuatunya berlangsung lancar.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006) hlm. 11-12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Undang-Undang No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan Bab I Pasal I. Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.<sup>6</sup>

Dengan kata lain perpustakaan adalah salah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran dan penelitian (*research*) bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Sering terdengar suara-suara pendidik yang mengatakan bahwa perpustakaan adalah inti setiap program pendidikan dan pengajaran dalam bahasa asingnya “*the heart of the educational programs*”<sup>7</sup>

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan civitas akademik, dimana perguruan tinggi itu berada. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi baik perpustakaan universitas maupun fakultas. Dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi disebutkan bahwa, perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam rangka menunjang kegiatan tri darma tersebut, maka perpustakaan diberi beberapa fungsi di antaranya : fungsi edukasi, sumber informasi, penunjang riset, rekreasi, publikasi, dan interpretasi informasi.<sup>8</sup>

## B. Efektivitas Layanan

### 1. Pengertian Efektivitas

---

<sup>6</sup>UU No 43 tahun 2009 tentang kearsipan dan UU No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan. (Yogyakarta: Pustaka Utama, 2010) hlm. 75.

<sup>7</sup>Noerhayati S. *Pengelolaan Perpustakaan*. (Bandung: Alumni, 1986) hlm. 1

<sup>8</sup>Imran Berawi. (2012). *Mengenal lebih dekat perpustakaan perguruan tinggi*. *Iqra: Jurnal Perpustakaan dan Informasi* Vol 06 No 01 hlm. 49 diakses dari repository.uinsu.ac.id pada tanggal 08 Maret 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong, efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Robbins dalam memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Mullins, efektif itu harus berkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan. Menurut Cambeel J.P, pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkain alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.<sup>9</sup> Suasana perpustakaan yang menyenangkan, aman, tenang, tentram, jauh dari kegaduhan dan kebisingan serta sikap dan perilaku pustakawan yang penuh perhatian, ramah, santun, bersifat membimbing, memandu, menguasai masalah, tata tertib yang sederhana, mudah dipahami dan diikuti, adanya

---

<sup>9</sup>Anis Zohriah. (2017). *Efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah*. TARBAWI: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan Vol.3. No. 01, hlm. 103-104 diakses dari jurnal.uinbanten.ac.id pada tanggal 12 November 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

fasilitas dan kemudahan yang lain seperti panduan, petunjuk, dan informasi singkat lainnya.<sup>10</sup>

Menurut Ruswati, Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.

## 2. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Secara definitif layanan “to serve” artinya melayani yakni kegiatan yang sudah direncanakan untuk memberikan jasa terhadap materi produk yang dimiliki instansi perpustakaan dapat dimanfaatkan kepada pengguna yang membutuhkan. Kemudian tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada pemustaka agar bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal. Sedangkan fungsi layanan perpustakaan harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan. Layanan perpustakaan berfungsi mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka sesuai yang dibutuhkan<sup>11</sup>

Jika ditinjau dari terminology, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai layanan diantaranya adalah The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia administras yang mengemukakan bahwa: pelayanan adalah kegiatan yang memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri. Drs. H.A.S Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Menurut Kotler dalam Juniarso Ridwan mengemukakan bahwa: “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun

---

<sup>10</sup>Mawaddhatul Izzaty, Melta Nelisa. (2015). *Efektivitas Layanan Perpustakaan di Kantor Arsip Perpustakaan Kota Payakumbuh*. Vol. 4 No 1, hlm. 162 diakses dari [ejournal3.undip.ac.id](http://ejournal3.undip.ac.id) pada tanggal 11 November 2020.

<sup>11</sup>Hartono. *Dasar- dasar manajemen perpustakaan dari masa ke masa* (Malang: UIN Maliki Press. 2015) hlm. 162

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

hasilnya terikat pada suatu produk secara fisik”. Selanjutnya Cristhoper menyatakan: “pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu di terima dan di gunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Perpustakaan tidak terlepas dengan yang namanya pelayanan. Pelayanan berarti kesibukan. Bahan-bahan pustaka harus tersedia sewaktu-waktu bagi mereka yang memerlukannya. Sementara itu dalam Undang-undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada bab I pasal 4 menyatakan perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan bangsa.

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan perpustakaan yang memberikan jasa informasi kepada masyarakat yang memerlukan, baik pelayanan teknis maupun pelayanan pemustaka. Pelayanan perpustakaan yang baik adalah layanan yang sesuai standar, sesuai yang dijanjikan, sesuai yang diharapkan atau sesuai permintaan. Sedangkan untuk mendapatkan kualitas pelayanan perpustakaan maka perlu adanya sikap dan pandangan yaitu pemustaka merasa puas setelah meninggalkan perpustakaan, memberikan pelayanan dengan tepat, ramah dan cepat, pustakawan harus bisa memberi solusi atas informasi yang diminta pemustaka, dan berperilaku profesional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Standar pelayanan perpustakaan menurut ISO 11620-1998, dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu persepsi pemustaka, pelayanan masyarakat, penyediaan dokumen, temu kembali informasi, peminjaman dokumen, penelusuran informasi dan pemanfaatan ruang baca.<sup>12</sup>

Pada BAB II pasal 5 ayat 1a menyatakan, masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh layanan serta manfaat mendayagunakan perpustakaan.<sup>13</sup> Dalam layanan tidak terlepas dari pemenuhan hasrat, kesenangan, kepuasan, minat, kemauan rasional yang murni, serta persepsi mental yang erat sebagai pertalian antara sesuatu sebagai sarana untuk menuju ketitik akhir atau menuju kepada tercapainya hasil yang sebenarnya.<sup>14</sup> Harbani Pasolong mengatakan pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Layanan yang efektif menurut Sutarno adalah layanan yang dapat memenuhi keinginan pemakai dalam penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai, layanan yang efektif memerlukan waktu yang tepat, memadai, dan tidak terlalu mengikat. Layanan dilaksanakan dengan tata cara yang telah ditetapkan oleh perpustakaan, perpustakaan menyediakan layanan akses informasi serta pengawasannya yang tidak terlalu ketat, tertib, kondusif dan simpatik.

Efektivitas layanan perpustakaan adalah efek luaran perpustakaan dilihat dari perspektif pemakai. Hal ini dapat diukur dari

---

<sup>12</sup>Lasa Hs. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan* (Yogyakarta : Ombak. 2017) hlm. 197

<sup>13</sup>*Aspek-aspek dan Prilaku Pustakawan Pendukung Terwujudnya Layanan Prima di Perpustakaan* diakses dari <http://bandoinisi.wordpress.com/2010/12/21/aspek-aspek-dan-perilaku-pustakawan-pendukung-terwujudnya-layanan-prima-di-perpustakaan/> pada tanggal 12 November 2020 jam 11.15 wib.

<sup>14</sup>Muhammad Rum, (2018). *Kesiapan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0*. Vol. 4 No 1, hlm. 33. Diakses dari [https://baitululum.fah.uinjambi.ac.id/index.php/b\\_ulum/article/view/28](https://baitululum.fah.uinjambi.ac.id/index.php/b_ulum/article/view/28) pada tanggal 25 desember 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

kepuasan dan jumlah jasa yang digunakan oleh pemakai. Jumlah jasa yang digunakan, misalnya: jumlah pengunjung perpustakaan, jumlah pemakai perpustakaan, jumlah permintaan, jumlah dokumen yang digunakan, persepsi dan kepuasan pemakai tentang jasa menyangkut kualitas. Disamping itu, efektivitas berkaitan dengan: ketetapan waktu, ketersediaan, kemudahan akses, kedalaman dan cakupan, termasuk juga maksud penggunaan dan manfaat yang di peroleh dari penggunaan tersebut.<sup>15</sup>

### 3. Pentingnya Efektivitas Layanan

Kinerja Perpustakaan sebenarnya merupakan tingkat operasi jasa atau layanan yang benar- benar diberikan perpustakaan dan diterima oleh pemustaka. Tingkat kinerja yang diterima pemustaka akan mempengaruhi persepsi pemustaka dalam menilai jasa atau layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dalam penilaian ini, pemustaka akan membandingkan antara harapan atas layanan dengan jasa yang diterima. Apabila layanan yang mereka terima melebihi layanan yang diharapkan pemustaka akan merasa sangat puas, sebaliknya apabila layanan yang mereka terima itu kurang dari layanan yang mereka harapkan maka mereka akan merasa kecewa. Dalam menentukan kepuasan pemustaka dapat dilihat dari:

#### a. Pengaksesan koleksi

Kualitas pengaksesan meliputi jumlah dan tingkat pelayanan pada kelompok pemustaka, kebutuhan pelayanan yang diminta, pelayanan yang dapat dipenuhi, dan besaran antara koleksi yang dibutuhkan dengan jumlah pemustaka.

#### b. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka adalah perasaan senang atau puas terhadap koleksi dan pelayanan yang diterima telah sesuai harapan.

---

<sup>15</sup>Buchari Katutu. *Manajemen Pelayanan Perpustakaan*. (Jambi: Sulthan Thaha Press, 2011) hlm. 8

Kepuasan pemustaka merupakan indikator keberhasilan layanan perpustakaan. Kepuasan mereka dipengaruhi oleh kualitas produksi, kualitas pelayanan, faktor emosi, harga (nilai atas layanan), dan hematnya biaya akses yang dikeluarkan oleh pemustaka.

Kepuasan pemustaka dan keberhasilan untuk mencapai tujuan merupakan faktor penting dari efektivitas pelayanan yang diberikan. Penilaian terhadap kepuasan pemustaka ini meliputi kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan, banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan, jenis bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pengguna terpenuhi, dan kesesuaian bahan pustaka dengan yang dibutuhkan oleh pemustaka.

#### **c. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka dan efektivitas perpustakaan. Sebab waktu pelayanan merupakan wujud pelayanan yang berkualitas serta memiliki tingkat objektivitas yang tinggi. Penilaian terhadap waktu pelayanan yang diberikan meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan layanan yang diberikan, perbandingan antara pelayanan yang diberikan dengan waktu untuk semua pelayanan, dan perbandingan antara koleksi dengan waktu pelayanan.

#### **d. Biaya dan Keuntungan**

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan dapat juga dilihat dari pembiayaan pelayanan yang dikeluarkan dengan berbagai jenis pelayanan yang diberikan dalam hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara biaya yang diberikan dengan waktu pelayanan, perbandingan biaya suatu koleksi dengan nilai dan manfaat koleksi, dan perbandingan antara pelayanan yang

diberikan dengan seluruh biaya yang dikeluarkan dengan kata lain kemudahan dalam mengakses semua layanan.<sup>16</sup>

#### 4. Efektivitas Layanan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi

##### a. Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris “*circulation*” yang mempunyai arti perputaran, peredaran. Menurut Sulistyio Basuki mengatakan salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan ini sering di kenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman.

Layanan sirkulasi merupakan denyut nadi semua kegiatan perpustakaan, karena kegiatan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka merupakan jasa layanan secara langsung bisa dirasakan oleh pemustaka. Keberhasilan suatu perpustakaan dapat diukur dari seberapa jauh layanan sirkulasi dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Untuk melancarkan pekerjaan bagian sirkulasi, perlu dibuatkan buku petunjuk berisi keterangan mengenai peraturan penggunaan bahan pustaka, macam-macam bahan pustaka yang boleh dan tidak boleh dipinjam, jangka waktu peminjaman, besar denda jika terlambat mengembalikan, menghilangkan atau merusak buku yang di pinjam, keterangan jam buka perpustakaan, keterangan mengenai tanda-tanda pada koleksi, dan keterangan lain yang dianggap perlu.

##### 1) Tujuan layanan sirkulasi

- a) Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
- b) mudah untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi tersebut, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali.

---

<sup>16</sup>Lasa HS. Manajemen sumber daya perpustakaan (Yogyakarta: Ombak, 2017) hlm. 194-196

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

- c) Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas, dengan demikian keadaan pustaka akan terjaga.
  - d) Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
  - e) Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.
- 2) Fungsi layanan sirkulasi
- a) Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.
  - b) Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
  - c) Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.
  - d) Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
  - e) Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
  - f) Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak. Bila buku hilang maka anggota harus mengganti dengan buku yang sama.
  - g) Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman. Bagian sirkulasi bertanggung jawab atas berkas anggota, peminjaman buku, buku terlambat dikembalikan, buku tandon, uang denda untuk keterlambatan buku, dan kartu anggota yang hilang.
  - h) Membuat statistik peminjaman.
  - i) Peminjaman antar perpustakaan.
  - j) Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pemustaka.
  - k) Tugas lain terutama berkaitan dengan peminjaman. Kadang-kadang bagian sirkulasi mendapat tugas tambahan seperti

mengembalikan buku ke rak, jasa peminjaman antar perpustakaan, jasa referensi dan sebagainya.<sup>17</sup>

### 3) Temu kembali informasi dilayanan sirkulasi

Temu kembali informasi adalah ilmu pencarian informasi pada dokumen, pencarian untuk dokumen itu sendiri, pencarian metadata yang menjelaskan dokumen atau mencari didalam data base. Sistem temu kembali informasi merupakan sistem yang berfungsi untuk menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka. Kajian tentang temu kembali informasi terdiri dari perpindahan informasi dalam sistem komunikasi, pemikiran tentang informasi yang diinginkan, efektivitas sistem dan pemindahan informasi, hubungan antara informasi dengan penciptanya dan hubungan anantara informasi dengan pemustakanya.

Katalog mengalami metamorfosis menjadi katalog elektronik yang lebih mudah dan cepat dalam pencarian kembali koleksi yang disimpan di perpustakaan. Koleksi perpustakaan juga mulai dialihmediakan ke bentuk elektronik yang lebih tidak memakan tempat dan mudah ditemukan kembali.

Di perpustakaan temu balik dilakukan sejak materi perpustakaan diolah, kemudian materi perpustakaan disiapkan untuk dipinjam dengan membubuhi label buku, kartu pinjam, kantong buku, no induk, sedangkan data bibliografis mengenai materi perpustakaan tersebut disimpan di katalog.

Dengan menggunakan OPAC pemustaka dapat melakukan penelusuran katalog jadi lebi cepat, sehingga waktu yang di perlukan untuk penemuan kembali bahan pustaka yang dicari lebih efisien dan pemustaka dapat mengakses koleksi

---

<sup>17</sup>Elva Rahmah. *Akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi* (jakarta: Prenadamedia Group, 2018) hlm. 50- 53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

data, mengunduh data bibliografi, abstrak, artikel, dan informasi lain yang dibutuhkan pemustaka. Sistem OPAC yang dikembangkan di perpustakaan saat ini adalah sistem layanan informasi melalui LAN dan WAN. Layanan melalui WAN dilakukan dengan memanfaatkan media internet sehingga pemustaka dapat langsung mengakses informasi dari server pangkalan data.<sup>18</sup>

#### **b. Layanan Membaca di Perpustakaan**

Kegunaannya adalah untuk memberikan kesempatan kepada para pengunjung yang belum menjadi anggota perpustakaan. Mereka hanya dapat membaca saja, sehingga disediakan layanan membaca di tempat layanan.

#### **c. Layanan Audiovisual**

Pada zaman sekarang dongeng, sejarah bisa di sampaikan bukan saja dengan penuturan, melainkan bisa melalui perangkat audiovisual (VCD). Pemutaran film merupakan jenis layanan yang sangat di gemari oleh masyarakat. Pemutaran film merupakan sarana yang sangat efektif untuk menyampaikan pesan-pesan dan promosi perpustakaan. Jenis layanan ini memang belum populer, tetapi diperlukan untuk masa-masa yang akan datang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang begitu pesat.<sup>19</sup>

#### **d. Layanan Jasa Dokumentasi**

Layanan jasa dokumentasi yaitu jasa layanan berupa penyediaan dokumen yang diperlukan oleh pengunjung seperti terbitan pemerintah dan peraturan perundang-undangan yang dikumpulkan oleh perpustakaan.

#### **e. Layanan Penelusuran Literatur**

<sup>18</sup>Elva Rahmah. *Akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi* (jakarta: Prenada media group, 2018) hlm. 143-148

<sup>19</sup> Suherman. *Perpustakaan sebagai jantung sekolah* hlm. 135-136

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Layanan ini biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan lembaga penelitian dan perpustakaan perguruan tinggi, karena pengguna perpustakaan ini memiliki kesibukan yang luar biasa, tidak sempat mencari informasi atau literatur yang dibutuhkannya. Maka pustakawan harus dapat membantu mereka mencarikan informasi yang diminta oleh pemustaka.

#### **f. Layanan Penyebaran Informasi**

Layanan ini juga disebut *Current Awareness Service* atau jasa kesiagaan informasi. Layanan penyebaran informasi baru adalah suatu bentuk layanan yang memungkinkan pemustaka mengikuti perkembangan informasi terbaru yang dibutuhkan sesuai dengan bidang ilmu yang diminati pemustaka. Layanan yang diberikan seperti penyebaran daftar perolehan bahan pustaka baru, penerbitan bibliografi secara berkala, penerbitan buletin sari karangan dan indeks, jasa penyebaran informasi terseleksi, jasa penyusunan paket informasi secara berkala dan jasa peminjaman jurnal secara bergilir.

#### **g. Layanan Terjemahan**

Layanan terjemahan dimaksudkan untuk membantu pemustaka dalam membaca bahan pustaka yang berbahasa asing di perpustakaan. Untuk menyelenggarakan layanan ini perpustakaan harus benar benar memiliki pustakawan yang menguasai bahasa asing.

#### **h. Layanan Jasa Silang Layan**

Jasa pinjam antar perpustakaan banyak dikenal dalam dunia perpustakaan pertama dalam tingkat lokal. Layanan semacam ini dapat pula dilakukan dalam bentuk pengiriman fotocopy bahan yang di perlukan oleh pengguna dari perpustakaan lain. Untuk

menyediakan layanan ini perlu kerjasama antar perpustakaan dengan ketentuan yang di sepekat.<sup>20</sup>

#### **i. Layanan Referensi**

Selain tugas pelayanan sirkulasi, pelayanan pembaca juga bertugas di bidang pelayanan referensi. Pelayanan sirkulasi berhubungan dengan peminjaman dan pengembalian buku-buku, sedangkan pelayanan referensi berhubungan dengan pelayanan pemberian informasi dan pemberian bimbingan belajar.

Secara prinsip perpustakaan harus dapat menjadi sumber informasi bagi setiap orang yang membutuhkannya. Oleh sebab itu perpustakaan harus mampu memberikan informasi. Pada prinsipnya pelayanan referensi ditujukan untuk meberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pengunjung perpustakaan yang membutuhkan keterangan-keterangan dan memberikan petunjuk tentang bahan-bahan tertentu yang tidak mungkin dapat dilayani oleh bagian sirkulasi.<sup>21</sup>

### **5. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan**

Untuk mencapai efektivitas layanan perpustakaan maka pustakawan dituntut memiliki sejumlah kompetensi antara lain:

#### **a. Keahlian Pustakawan**

Kualitas layanan merupakan suatu yang sangat kompleks dan senantiasa berkembang, sehingga upaya untuk mengembangkan, mengimplementasikan dan mengendalikannya secara berhasil perlu dilakukan secara terus menerus, kontekstual, menyeluruh dan terpadu. Untuk meningkatkan kinerja maka pustakawan harus memiliki beberapa keahlian antara lain keahlian

<sup>20</sup>Elva Rahmah. *Akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi* (jakarta: Prenadamedia Group, 2018) hlm. 8-10

<sup>21</sup>Ibrahim Bafadal. *Pengelolaan perpustakaan sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) hlm. 133-135

interpersonal, keahlian teknologi informasi dan keahlian dalam manajemen.<sup>22</sup>

## b. Keilmuan Pustakawan

Pendekatan keilmuan perlu di terapkan, khususnya dalam merancang pekerjaan serta proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah berkaitan dengan upaya pemberin layanan yang lebih bermutu kepada pemustaka. Selain menguasai bidang ilmu perpustakaan, staff perpustakaan diharapkan mampu memahami kondisi sosial psikologi. Terutama sekali para staff bagian layanan yang berhubungan langsung atau bertatap muka langsung dengan pemustaka. Perlu kita ingat bahwa staff perpustakaan tidak melulu berhadapan dengan buku, namun dengan manusia yang mampu memberikan citra pada suatu perpustakaan sekaligus menjadikan barometer kesuksesan perpustakaan.

Pustakawan dalam berinteraksi dengan pemakainya harus mempunyai kontribusi dalam komunikasi. Kalau pustakawan tidak tahu apa-apa tentunya tidak dapat atau tidak mampu memberikan informasi apapun kepada pemustakanya. Tidak kalah pentingnya adalah kemampuan mendengar pustakawan. mendengar disini ialah kemampuan staff perpustakaan untuk memahami keinginan pemustaka. Pustakawan memang selalu mendengar, akan tetapi pahamkah pustakawan itu terhadap keinginan orang lain yang suaranya sedang pustakawan itu dengar. Kelihatannya memang mudah, akan tetapi pada kenyataannya tidaklah semudah itu. Kita masih sering mendengar kesalahmengertian atau kesalahpahaman pustakawan dalam menangkap apa yang dikatakan oleh pemustaka. Kemudian bagaimana pustakawan hadir dihadapan pemustakanya.

---

<sup>22</sup>Hartono. *Kompetensi pustakawan profesional: menuju perpustakaan modern era informasi* (Yogyakarta: calpulis, 2016) hlm. 155

Maksudnya disini adalah kesan apakah yang ditimbulkan oleh pustakawan kepada pemustakanya.

### c. Pendidikan dan pelatihan pustakawan

Pendidikan merupakan bagian yang menentukan untuk meningkatkan kualitas pustakawan. Pembinaan terhadap pustakawan dapat dilakukan melalui pendidikan, baik pendidikan formal dan non-formal. Pendidikan formal pustakawaan dapat dilakukan pada tingkat diploma, sarjana atau pascasarjana. Pembinaan melalui pendidikan informal dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, penataran, simposium, seminar, lokakarya, kursus, magang dan study banding.

### d. Kerja sama tim

Kerjasama tim merupakan perpaduan dan kesatuan kerja antara individu untuk mencapai tujuan bersama dan tujuan organisasi serta perbaikan sistem yang dilakukan secara berkesinambungan. Dengan demikian, setiap jenis pelayanan dihasilkan melalui proses yang bersifat sistematis dan berdasarkan perbaikan mutu berkelanjutan. Kerjasama tim ini sangat mempengaruhi keberhasilan dan kualitas pelayanan perpustakaan. Dengan demikian perlunya komitmen jangka panjang, karena dalam kerjasama tim setiap unsur akan saling membantu, melengkapi, dan memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah secara bersama.<sup>23</sup>

### e. Sikap pimpinan

Dalam konteks ini kepemimpinan merupakan proses pengaruh sosial yang mengikutsertakan bawahan dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan demikian, memang ada implikasi bahwa pemimpin telah membawa perubahan pada bawahan. Pemimpin adalah ahli strategi yang menetapkan tujuan organisasi eksternal

<sup>23</sup>Elva Rahmah. *Akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi* (jakarta: Prenadamedia Group, 2018) hlm. 186-188

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

maupun internal. Dalam teori ini ditegaskan bahwa kepemimpinan yang baik adalah kepemimpinan yang mampu membawa perubahan. Sebab pemimpin memiliki kekuasaan dan wewenang untuk mempengaruhi orang lain. Oleh karena itu, dalam memimpin perpustakaan diperlukan kepemimpinan yang efektif. Efektivitas kepemimpinan perpustakaan dipengaruhi banyak faktor antara lain: kemampuan memotivasi, komitmen, pengendalian situasi, bertanggung jawab, adil dan percaya diri.

Kepemimpinan pada dasarnya adalah kemampuan untuk mempengaruhi seseorang atau kelompok dalam rangka mencapai tujuan kelompok tertentu. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus menguasai keterampilan-keterampilan manajemen yakni kemampuan teknis, manusiawi, dan konseptual. Berikut disebutkan beberapa indikator keberhasilan kepemimpinan antara lain: memimpin dengan visi, misi, tujuan, dan sasaran yang jelas, memimpin dengan keteladanan, mampu menjadi komunikator yang terampil, mampu memenangkan kepercayaan anak buah, tenang dalam menghadapi situasi yang sulit, dan mampu tampil dalam citra profesional.<sup>24</sup>

#### f. Fasilitas Layanan Perpustakaan

Menurut Tri Hardiningtias, pelayanan pemakai yang diberikan oleh suatu perpustakaan pada umumnya meliputi pelayanan administrasi, pengadaan koleksi, dan pendayagunaan koleksi.<sup>25</sup>

- 1) Pelayanan administrasi, meliputi: struktur organisasi, pendaftaran anggota perpustakaan, peraturan tata tertib penyelenggaraan perpustakaan, agenda surat menyurat.

<sup>24</sup>Lasa HS. *Manajemen sumber daya manusia perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2017) hlm. 39-55

<sup>25</sup>Anis Zohriah. *Efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah*, hlm. 105 diakses pada tanggal 12 November 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Keberadaan pengguna harus didata untuk pengaturan pemanfaatan koleksi.

- 2) Pelayanan pengadaan koleksi perpustakaan melaksanakan tugas-tugas pengadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan suatu perpustakaan, sehingga tujuan pengelolaan perpustakaan dapat berjalan berkelanjutan.
- 3) Pelayanan pendayagunaan koleksi perpustakaan merupakan jenis layanan perpustakaan yang mengolah informasi sedemikian rupa sehingga menjadi informasi yang siap pakai.

Pelayanan perpustakaan adalah memberikan bantuan, fasilitas, dan penunjukan untuk mempermudah pemakai dalam memperoleh informasi yang di butuhkan secara cepat dan mudah. Pelayanan itu memiliki dimensi umum untuk memberikan bantuan kepada pemakai dan pengguna perpustakaan tentang semua sesuatu yang ada didalamnya.

Pada pelayanan perpustakaan juga terdapat pelayanan pemakai. Pelayanan pemakai terutama melayani bagaimana para pemakai dapat menggunakan bahan pustaka dengan mudah, cepat dan tepat, serta jelas dimengerti oleh pengguna.

Maka dari itu dituntutlah keterampilan pustakawan dalam memberikan jenis pelayanan, karena tugas pelayanan itu bersifat langsung antara pustakawan dengan pemakai. Pelayanan pemakai mempunyai tugas pokok yaitu: memberikan pelayanan, bimbingan, informasi dan pengarahannya juga pengadministrasian agar para pemakai perpustakaan dapat memperoleh kesempatan dan fasilitas yang maksimal untuk menelusur dan mempelajari informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup>Daryanto. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. (Malang: Bina Cipta, 1986) hlm. 135-136

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Pada umumnya, perpustakaan memiliki dua jenis layanan, yaitu layanan tertutup (*closed access*) dan layanan terbuka (*open acces*).

### 1) Layanan Tertutup

Layanan ini dilakukan dengan pertimbangan keselamatan koleksi. Koleksi yang dilayani secara tertutup biasanya adalah koleksi jurnal dan buku referensi (buku langka atau buku mahal). Dalam layanan tertutup ini pengunjung tidak boleh mengambil sendiri bahan pustaka yang diinginkan, akan tetapi diambilkan oleh petugas setelah mengisikan formulir tertentu yang telah disediakan. Konsekuensi dari layanan ini adalah harus tersedianya katalog buku. Pengunjung dapat mencari buku yang diinginkanya melalui katalog ini. Dan disini juga petugas harus mengajarkan kepada pengunjung tentang kegunaan katalog.

### 2) Layanan Terbuka

Dengan layanan ini pengunjung bebas untuk meminjam koleksi apa pun. Tentu saja setelah melalui proses administrasi yang telah dibuat oleh perpustakaan. Sistem Simpan–pinjam bahan pustaka dibuat supaya semua transaksi terkontrol untuk menghindari kemungkinan hilangnya bahan pustaka.<sup>27</sup>

## 6. Pengukuran Efektivitas Layanan

### a. Tepat sasaran layanan

Pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemakai. Melalui pelayanan perpustakaan pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media dan manfaat alat bantu penelusuran yang tersedia. Tujuan utama pelayanan yang diberikan

---

<sup>27</sup>Suherman. *Perpustakaan sebagai jantung sekolah*. (Bandung: MQS Publishing, 2009) hlm. 134

perpustakaan yaitu membantu pemustaka menemukan literatur atau informasi yang diperlukan sehingga pemustaka dapat memanfaatkan sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan.

Layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar sebagai berikut:

- 1) Pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum.
- 2) Layanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola.
- 3) Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan.
- 4) Sistem yang dikembangkan mudah, cepat dan tepat.

Pelayanan perpustakaan menjadi barometer keberhasilan perpustakaan, karena layanan ini berhubungan langsung kepada pemustaka. Pemustaka akan terbantu dalam menemukan literatur atau informasi yang dibutuhkan, sehingga pemustaka dapat memanfaatkan sumber-sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan.<sup>28</sup>

#### **b. Kualitas pelayanan**

Pelayanan pemustaka sebagai salah satu kegiatan utama yang mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat memerlukan suatu standar, dengan memperhatikan bahwa standar itu berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka, berasaskan keterpaduan dan kesamarataan, berdasarkan pada peraturan baku yang dilaksanakan secara optimal dan dilaksanakan secara cepat, tepat, cermat dan terarah.

---

<sup>28</sup>Fitwi Luthfiyah, (2015). *Manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan*. El-idare: Jurnal manajemen pendidikan islam. Vol 1. No. 2 hlm. 192 diakses dari jurnal.radenfatah.ac.id

Bagi pemustaka kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang di tuntut pemustaka. Pemustaka memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Untuk meningkatkan kepuasan pemustaka perlu produk-produk di desain, di produksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pemustaka.

Kemudian elemen-elemen yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan produk dan jasa layanan perpustakaan adalah perpustakaan harus mengkaji siapa pemustakanya, mengkaji layanan jasa informasi apa yang di inginkan pemustaka, mengkaji benefit yang dicari pemustaka, menganalisis kekuatan, kelemahan, dan peluang yang dimiliki perpustakaan, serta jasa yang ditawarkan, mengkaji kekuatan dan kelemahan kompetisi, memahami perbedaan antara perpustakaan dan kompetisi, dan membuat perencanaan yang dapat diaplikasikan untuk mencapai tujuan layanan yang berkualitas.<sup>29</sup>

### c. Administrasi Layanan Perpustakaan

#### 1) Pendaftaran Peminjaman

Pendaftaran peminjaman digunakan untuk mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang mungkin ingin menggunakannya. Disisi lain juga untuk mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayaninya dan mengetahui jumlah buku yang di pinjam oleh para pembacanya.

#### 2) Prosedur Peminjaman

Tata cara peminjaman buku dan pengembaliannya pada sistem terbuka dan sistem tertutup akan berbeda. Semua langkah kerja peminjaman bertujuan untuk mengamankan koleksi dan

<sup>29</sup>Elva Rahmah. *Akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi* (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2018) hlm. 183-184

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

menghindari hilangnya bahan pustaka, mengetahui siapa peminjam buku serta berapa jumlah buku yang dipinjamnya dan mengetahui batas waktu pengembalian buku-buku yang sedang beredar.

### 3) Pemungutan Denda

Jika ada anggota yang terlambat mengembalikan bahan pustaka atau merusakkan bahan pustaka yang dipinjam, bagian sirkulasi memberikan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku. Sanksi keterlambatan mengembalikan biasanya berupa denda sejumlah uang tertentu, untuk setiap buku perhari masa keterlambatan. Denda yang diberikan dimaksudkan untuk mendisiplinkan pemustaka.

### 4) Statistik Peminjaman

Membuat statisti peminjaman yang terdiri dari statistik jumlah dan kelompok buku yang paling banyak dipinjam, diperpanjang dan dikembalikan, serta statistik kelompok peminja.

### 5) Waktu Peminjaman

Bagian sirkulasi juga bertugas memberikan surat peringatan kepada pengguna yang terlambat mengembalikan. Surat peringatan biasanya singkat dan jelas, berisi pemberitahuan kepada pengguna bahwa bahan pustaka yang dipinjamkan belum dikembalikan.

### 6) Pinjam Antar Perpustakaan

Perpustakaan membantu pemustaka dengan cara menghubungi perpustakaan lain untuk meminjam bahan pustaka yang dibutuhkan.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup>Elva Rahmah. *Akses dan layanan perpustakaan: teori aplikasi* (Jakarta: PrenadaMedia Group, 2018.) hlm. 69-70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

#### d. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka dan efektivitas perpustakaan. Sebab waktu pelayanan merupakan wujud pelayanan yang berkualitas serta memiliki tingkat objektivitas yang tinggi. Penilaian terhadap waktu pelayanan yang diberikan meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan layanan yang diberikan, perbandingan antara pelayanan yang diberikan dengan waktu untuk semua pelayanan, dan perbandingan antara koleksi dengan waktu pelayanan.<sup>31</sup>

### C. Literasi Informasi

#### 1. Definisi Literasi Informasi

Pengertian literasi informasi berdasarkan perspektif pendidikan sebagai berikut :

*“Information Literacy defines as the ability to access, evaluate, organise, and use information in order to learn, problem-solve, make decisions in formal and informal learning contexts, at work, at home and in educational settings.”*

Makna dari literasi informasi pada saat ini yang mencakup hal yang amat luas. Literasi dapat diartikan sebagai berpikiran kritis, dan peka terhadap lingkungan tempat tinggal. Literasi informasi juga mengurus bagaimana memenuhi kebutuhan informasi, mengakses, mengevaluasi, mengorganisasi, dan menggunakan serta memanfaatkan informasi. Hal utama yang membuat perlunya literasi informasi adalah kebutuhan seseorang akan kemampuan belajar terus-menerus dan mandiri agar dapat hidup sukses dalam masyarakat informasi. Belajar sebenarnya adalah melakukan perubahan tingkah laku.

---

<sup>31</sup>Lasa HS. *Manajemen sumber daya perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2017) hlm. 196

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Literasi secara umum diartikan sebagai sebuah kemampuan membaca dan menulis. Sebagaimana dinyatakan dalam kamus *Oxford* berikut. *Literacy is ability to read and write*. Artinya, literasi adalah kemampuan membaca dan menulis. Sementara itu, *information is fact to talk, heart and discovered about somebody/something*. Artinya, fakta tentang seseorang atau sesuatu yang dibicarakan, didengar, dan dikemukakan. Jika berdasarkan pengertian diatas, literasi informasi dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang membaca dan menulis sesuatu yang sedang dibicarakan, didengarkan, dan dikemukakan (Fakta).

Konsep literasi informasi pertama kali diperkenalkan pada tahun 1974 di Amerika oleh Paul Zurkowski (*President Of Information Industries Association*). Konsep literasi informasi di pergunakan dalam sebuah proposal yang ditujukan kepada *The National Commisionon Libraryes and Information Science (NCLIS) USA*. Zurkowski berpendapat :

*“people trained in the aplication of information resources to their work can be called information literate. They are learnet techniques and skill for utilizing the wide range of information tools as well as prmary sources in molding information solution to their problems.”*<sup>32</sup>

Kompetensi keterampilan memanfaatkan informasi dan mengenali sumber-sumber informasi sebagai alat bantu temu kembali informasi. Zurkowski mengusulkan bahwa literasi informasi sebagai berikut:

- a. Memberikan kemampuan teknik dan keterampilan menggunakan berbagai sumber informasi melalui pelatihan.
- b. Teknik dan keterampilan dibutuhkan dalam menggunakan alat informasi dan sumber-sumber primer.

---

<sup>32</sup>Tri Septiyantono. *Materi pokok literasi informasi*. (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2016) hlm. 3-5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

c. Menggunakan informasi sebagai sumber utama dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Konsep literasi informasi sebagai mana disebutkan dalam *Dictionary for Library and Information science* oleh Reitz diartikan sebagai *skill in finding the information one needs and understanding of how libraries are organized, familiarty, with reesource the provide (incuding information formats and automated search tools) nad knowledge of commonly use techniquis. The concept also includes the effectively as well as understanding of the technological infrastructure on which information transmission is based, including itd social, and cultural context and impact.*<sup>33</sup>

Literasi informasi sering disebut juga dengan kemelekan informasi. Dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi, literasi informasi sering dikaitkan dengan kemampuan mengakses dan memanfaatkan secara benar informasi yang tersedia. Pengertian literasi dari *American Library Association (ALA)* : “serangkain kemampuan yang dibutuhkan seseorang untuk mengenali kapan informasi dibutuhkan dan memiliki kemampuan untuk menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi yang dibutuhkan secara efektif”.<sup>34</sup>

Literasi secara sederhana diartikan sebagai kegiatan mengidentifikasi, mencari, mengorganisasi, mengevaluasi dan menggunakan informasi secara efektif. Seseoraang dengan keterampilan ini dapat membedakan berbagai bentuk sumber informasi yang bermanfaat untuk memecahkan masalah yang ia hadapi. Ia dapat memilih dan memilah informasi yang dapat dipercaya atau tidak. Lalu, ia dapat menggunakan informasi itu untuk memecahkan masalahnya secara efektif. Literasi informasi erat

<sup>33</sup>Tri Septiyantono. *Literasi Informasi*. 2016. hlm. 6-7

<sup>34</sup> Daryono (2017). *Literasi informasi digital: sebuah tantangan bagi pustakawan*. Tik Ilmeu: Jurnal ilmu perpustakaan dan informasi. Vol. 1 NO. 2, hlm. 91 diakses dari Journal.iaincurup.ac.id diakses tanggal 12 November 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

dikaitkan dengan kegiatan pembelajaran disekolah dan universitas. Di negara-negara maju, individu dapat mencari informasi di perpustakaan umum untuk memecahkan masalahnya, seperti mendapatkan informasi mengenai kesehatan pribadi, memprediksi kesempatan bisnis, memperjuangkan hak hukum, dan sebagainya.

Menurut pendapat Einsenbergh dan Berkowitz, ada 6 langkah keterampilan informasi untuk orang berbagai usia, yaitu:

- a. Mengidentifikasi masalah informasi yang berpengaruh pada kebutuhan informasi, mencakup apa tujuan saat ini, topik, atau pertanyaan yang harus dijawab, dan jenis informasi yang dibutuhkan.
- b. Strategi mencari informasi dengan memilih sumber utama.
- c. Lokasi dan akses baik secara fisik maupun intelektual.
- d. Penggunaan informasi terkait dengan penggunaan indra (membaca, mendengar, melihat, menyentuh) dalam mengakses sumber informasi.
- e. Sintesis berkaitan dengan mengorganisasi berbagai sumber dalam bentuk presentasi yang informatif dan mudah dipahami.
- f. Evaluasi, yaitu tindakan menilai produk (efektivitas) dan proses (efisiensi).

UNESCO merumuskan 7 tujuan hasil (*outcome*) pembelajaran literasi informasi, yaitu:

- 1.) Mendefinisikan dan mengartikulasikan kebutuhan informasi.
- 2.) Menemukan dan mengakses informasi.
- 3.) Mengakses informasi.
- 4.) Mengorganisasi informasi.
- 5.) Menggunakan informasi secara etis.
- 6.) Mengkomunikasikan informasi.
- 7.) Menggunakan keterampilan TIK dalam pemrosesan informasi.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup>Dyna Herlina. *Literasi media: teori dan fasilitasi*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019) hlm. 151-152

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## 2. Pentingnya Literasi Informasi

Menurut Gunawan, literasi informasi bermanfaat dalam persaingan di era globalisasi informasi sehingga pintar saja tidak cukup, tetapi yang utama adalah kemampuan dalam belajar terus menerus. Menurut adam terdapat beberapa manfaat literasi informasi seperti berikut.

- a. Membantu mengambil keputusan. Literasi informasi sangat berperan dalam membantu menyelesaikan suatu persoalan untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalah, seseorang harus memiliki informasi tentang keputusan yang akan diambil.
- b. Menjadi manusia pembelajar di era informasi. Kemampuan literasi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kemampuan seseorang menjadi manusia pembelajar. Semakin terampil seseorang mencari, menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi, semakin terbukalah kesempatan untuk selalu melakukan pembelajaran secara mandiri.
- c. Menciptakan pengetahuan baru. Seseorang dikatakan telah berhasil dalam belajar apabila mampu menciptakan pengetahuan baru.

## 3. Standar Literasi Informasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan standar literasi informasi berdasarkan IFLA karena standar tersebut sesuai dengan kebutuhan peneliti terhadap literasi pustakawan. adapun standar IFLA adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Standar Literasi Informasi Berdasarkan IFLA**

No.	Variabel	Atribut	Indikator
1	Akses	Mendefinisikan informasi, mengenali/menemukan informasi dan melakukan pencarian informasi	a) Mendefinisikan informasi b) Menemukan dan mengenali informasi c) Melakukan pencarian informasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

		Penelusuran informasi atau menemukan dan mengevaluasi kualitas informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Mengembangkan strategi pencarian informasi</li> <li>b) Mengakses sumber-sumber informasi terpilih</li> <li>c) Memilih dan menemukan informasi yang dibutuhkan</li> </ol>
2	Evaluasi	Penilaian informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Menganalisis, memeriksa, dan menyaring informasi</li> <li>b) Memilih dan menggabungkan informasi</li> <li>c) Mengevaluasi keakuratan dan hubungan dari informasi yang ditemukan</li> </ol>
		mengorganisasikan informasi atau menyimpan dan mengambil informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Menentukan informasi yang terbaik dan berguna untuk digunakan</li> </ol>
3	Penggunaan	penggunaan informasi secara efektif dan etis	<ol style="list-style-type: none"> <li>a.) Menemukan cara untuk mengkomunikasikan, menyajikan dan menggunakan informasi</li> <li>b.) Mengaplikasikan informasi yang ditemukan</li> </ol>
		Mengkomunikasikan dan menggunakan informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>a.) Mengkomunikasikan pembelajaran dengan pengetahuan intelektual yang dimiliki<sup>36</sup></li> </ol>

Untuk mencapai standar yang ditetapkan maka perlu tingkatan untuk mengukur literasi informasi seorang pustakawan. Adapun pembagian tingkatan yang terdapat dalam buku Patricia Benner adalah sebagai berikut:

1. **Novice**, adalah seseorang yang tidak memiliki konsep atau pengetahuan, keahlian yang bersangkutan dengan pencarian dan penggunaan informasi.
2. **Advanced beginner**, adalah seseorang yang tidak memiliki pengetahuan mengenai hal-hal tersebut tetapi melakukan.

<sup>36</sup>Jesus Lau. IFLA: *Guidelines on Information Literacy for Lifelong Learning*. (Maxsico. 2006), hlm. 16-17

3. **Competent**, adalah seseorang yang memiliki pengetahuan mengenai hal-hal tersebut, tetapi tidak selalu mengaplikasikannya.
4. **Expert**, adalah seseorang yang memiliki konsep atau pengetahuan yang memadai dan mampu mengaplikasikannya secara baik sekaligus mampu mengkomunikasikannya dengan individu yang lain.
5. **Proficient**, adalah seseorang yang memiliki pengetahuan dan mengaplikasikannya tetapi setingkat di bawah *expert*.<sup>37</sup>

#### 4. Kriteria Literasi Informasi

Literasi informasi merupakan kemampuan yang sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan seseorang. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, terdapat beberapa kriteria dalam literasi informasi menurut Breivik dalam Kuhlthau:

##### a. *Skill and Knowledge* (kemampuan dan pengetahuan)

Literasi informasi dimulai dengan sebuah pengetahuan mengenai sumber informasi dan peralatan dalam memperoleh informasi misalnya indeks untuk mengakses informasi. Kemampuan dibutuhkan untuk menentukan strategi dan teknik apa yang digunakan dalam mengakses informasi ketika informasi dibutuhkan.

##### b. *Attitudes* (sikap)

Karakteristik yang kedua adalah sikap. Sikap ini meliputi ketekunan, perhatian secara detail, dan keragu-raguan (misalnya penyebab menerima informasi yang di peroleh).

---

<sup>37</sup>Patricia Banner. *Using- The Dreyfus Model of Skill Acquisition to Describe and Interpret Skill Acquisition and Clinical Judgment in Nursing Practice and Education*. The Bulletin of Science, Technology and Society Special Issue: Human Expertise in the Age of the Computer, 2004. Vol.21 (3), hlm. 191-199

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

**c. *Time and Labor Intensive* (waktu dan intensitas penggunaan)**

Salah satu karakteristik yang paling penting adalah waktu dan penggunaan informasi. Kegunaan dari kemampuan ini adalah mengetahui apakah informasi digunakan secara efektif atau tidak.

**d. *Need Driven* (pengendali kebutuhan)**

Maksudnya adalah bagaimana seseorang mengidentifikasi informasi yang akan dicari dan bagaimana memecahkan masalah dalam pencarian dan penggunaan informasi.

**e. *Komputer Literacy* (Literasi Komputer)**

Karakteristik yang dibutuhkan dalam mendukung kemampuan literasi, yaitu bagaimana menggunakan teknologi komputer dalam mencari informasi. Untuk memenuhi kriteria tersebut, diperlukannya bantuan, seperti pustakawan. Oleh karena itu, pustakawan juga harus mengerti kriteria tersebut dan menguasai literasi informasi.<sup>38</sup>

**5. Keterampilan Literasi Informasi**

Literasi sangat diperlukan agar dapat hidup sukses dan berhasil dalam era masyarakat informasi dan dalam penerapan kurikulum berbasis kompetensi di dunia pendidikan. Untuk itu, ada beberapa langkah dalam memperoleh kemampuan tersebut. Menurut Gunawan, ada langkah-langkah dalam memperoleh kemampuan literasi informasi, sebagai berikut:

**a. Merumuskan masalah.**

Langkah awal dalam merumuskan masalah adalah mengidentifikasi masalah. Langkah-langkah dalam perumusan masalah sebagai berikut.

1.) Melakukan analisis situasi.

Analisis situasi adalah mencari informasi yang dapat diperoleh melalui perpustakaan, toko buku, internet, dan pusat-pusat informasi lainnya.

<sup>38</sup>Tri Septiyantono. *Literasi Informasi* hlm. 19- 20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## 2.) Brainstroming

*Brainstroming* adalah teknik yang digunakan dalam mengembangkan dan menciptakan ide-ide baru untuk penyelesain suatu masalah.

## 3.) Mengajukan pertanyaan.

Kegiatan ini bertujuan untuk mendorong berpikir secara kritis.

## 4.) Memvisualisasikan pemikiran (*mind mapping*)

Kegiatan ini memvisualisasikan pemikiran dilakukan dengan penggambaran hubungan di antara konsep-konsep.

### **b. Mengidentifikasi sumber informasi.**

Sumber-sumber informasi terdiri atas sumber informasi tercetak (buku, jurnal, majalah, dan laporan penelitian) serta sumber elektronik (melalui internet, yaitu jurnal elektronik, buku elektronik dan informasi-informasi elektronik lainnya). Ada beberapa kriteria penilain sumber informasi berikut.

#### 1.) Relevansi

Relevansi adalah menilai sejauh mana informasi yang dikandung sesuai dengan topik yang dibahas dan dapat dilihat dari kedalaman dan sumber informasi yang jelas.

#### 2.) Kredibilitas

Kredibilitas adalah menentukan sejauh mana sumber informasi dapat di percaya. Kredibilitas dapat dilihat dari berikut. Pertama, kredibilitas pencipta dan penanggung jawab. Hal tersebut dilihat dari sejauh mana suatu lembaga dan pencipta menghasilkan karya dan bagaimana latar belakang dari penanggung jawab dan pencipta bisa dilihat dari biografi penanggung jawab. Kedua, proses pembuatan yang dapat dilihat dari proses penelaan. Suatu karya akan semakin berkualitas apabila melewati suatu proses penelaan dari para ilmuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

### 3.) Pemanfaatan

Pemanfaatan sumber informasi dapat dilihat dari seberapa sering orang menggunakan sumber informasi tersebut atau dengan kata lain tingkat pemanfaatannya.

### 4.) Kemuktahiran

Kemuktahiran sumber informasi dapat dilihat dari tahun terbit, keterangan kapan revisi terakhir kali, keterangan kapan revisi secara berkala, dan daftar pustaka. Kalau melalui sumber internet, kemuktahiran dapat dilihat kapan situs tersebut dibuat dan kapan terakhir kali di-update.

## c. Mengakses informasi

Langkah-langkah dalam mengakses informasi sebagai berikut.

- 1.) Mengetahui kebutuhan informasi.
- 2.) Mengidentifikasi alat penelusuran yang relevan, seperti di perpustakaan OPAC, katalog, WEBPAC, dan internet *melalui search engine* atau *meta search engine*.
- 3.) Menyusun strategi penelusuran, misalnya dengan operator boolean.

## d. Menggunakan informasi

Sumber informasi yang ditawarkan di era globalisasi informasi sangat banyak, tetapi belum semua informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan informasi. Maka itu, perlu dilakukan seleksi terhadap informasi dengan kriteria berikut:

### 1.) Relevan

Informasi dikatakan relevan jika sesuai dengan masalah yang dibahas.

### 2.) Akurat

Informasi yang akurat adalah informasi yang tidak menyesatkan, untuk membuktikannya perlu diperiksa terlebih dahulu.

### 3.) Objektif

Suatu karya dikatakan objektif apabila berdasarkan fakta dan penomena yang dapat diamati.

#### 4.) Kemuktahiran

Kemuktahiran informasi dapat dilihat dari waktu pengumpulan informasi, waktu publikasi, waktu pemberian hak cipta atau paten, dan waktu publikasi sumber-sumber yang mendukung apabila berbentuk tulisan.

#### 5.) Kelengkapan dan kedalaman suatu karya

Kelengkapan dan kedalaman suatu karya dapat dilihat dari sejauh mana kemampuan pencipta informasi menguasai bidang tersebut.

### e. Mengevaluasi

Kegiatan mengevaluasi suatu karya dapat dilakukan dengan membaca karya yang akan dievaluasi.

### f. Menarik pelajaran

Pelajaran dapat diperoleh berdasarkan kesalahan-kesalahan, kegagalan-kegagalan, dan pengalaman, baik pengalaman sendiri maupun orang lain.<sup>39</sup>

Ada beberapa langkah dalam memperoleh kemampuan literasi informasi sebagai berikut:

#### 1. Merumuskan kebutuhan informasi.

Merumuskan kebutuhan informasi merupakan tahap awal dalam melakukan penelusuran informasi. Kegunaan dari identifikasi informasi adalah seseorang akan mengetahui apa kegunaan informasi yang dicari.

#### 2. Mengalokasikan dan mengevaluasi kualitas informasi

Mengalokasikan informasi dapat dilakukan dengan cara manual ataupun membuatnya kedalam *database* agar suatu saat diperlukan bisa ditemu kembali. Kualitas dari informasi dapat

<sup>39</sup>Tri Septiyantono. *Literasi Informasi* hlm. 20- 24

dilihat dari penggunaan informasi tersebut dan kredibilitas dari informasi, kualitasnya semakin baik.

### **3. Menyimpan dan menemukan kembali informasi.**

Seseorang harus mampu menyimpan informasi yang sudah di peroleh agar suatu saat informasi tersebut mudah ditemukan kembali ketika akan digunakan. Penyimpanan dapat dilakukan dengan menggunakan sistem manual dan elektronik. Sistem manual dapat menggunakan rak-rak perpustakaan, sedangkan sistem elektronik dapat dilakukan dengan menggunakan komputer.

### **4. Menggunakan informasi secara efektif dan efisien.**

Kemampuan ini digunakan agar seseorang mampu menggunakan informasi yang diperoleh secara efektif dan efisien.

### **5. Mengkomunikasikan pengetahuan**

Kemampuan ini bertujuan untuk menemukan seseorang dalam mengkomunikasikannya kepada orang lain yang membutuhkan informasi tersebut.<sup>40</sup>

## **6. Urgensi Literasi Informasi dalam Mewujudkan Efektivitas Layanan**

Pada prinsipnya manfaat dari konsep literasi informasi di perpustakaan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Dalam lingkungan organisasi perpustakaan manajemen pustakawan dilihat sebagai komunikasi ilmiah dan proses penguatan literasi informasi harus diberi nilai tambah dengan mengorganisasikan informasi yang diciptakan dan dikemas diluar perpustakaan. Perpustakaan harus dijadikan penerbit informasi bagi pengguna.

Pustakawan berperan sebagai fasilitator utama dalam penguatan literasi informasi, dengan menciptakan budaya dan

<sup>40</sup>Tri Septiyantono. *Literasi Informasi* hlm. 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk mengoperasikan literasi informasi. pustakawan berperan dalam mengambil manfaat dari konsep literasi informasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Secara umum upaya pustakawan dalam mewujudkan penguasaan literasi informasi antara lain : pustakawan harus dapat meningkatkan kemampuan dalam manajemen informasi dan teknologi informasi yang memadai, mengembangkan komunikasi ilmiah bagi sesama pustakawan, menumbuhkan jiwa kewirausahaan dan pustakawan diharapkan mampu meningkatkan kompetensi manajerial dan kepemimpinan berbasis informasi.<sup>41</sup>

#### D. Studi Relevan

Studi relevan adalah suatu penelitian sebelumnya yang sudah pernah dibuat dan dianggap cukup relevan/ mempunyai keterkaitan dengan judul dan topik yang akan diteliti yang berguna untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama. Studi relevan dalam penelitian ini juga bermakna berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian yang akan dibahas oleh penulis.

Penelitian serupa mengenai Efektivitas Layanan ditinjau dari Literasi informasi Pustakawan yang telah dilakukan sebelumnya, antara lain:

**Tabel 2.2**  
**Studi Relevan**

No.		Penelitian I	Penelitian II	Penelitian III
1	Judul	Peran Pustakawan Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Jambi	Studi Literasi Informasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Berdasarkan Model The Big6.	Literasi Informasi Pengelola Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kinerja Layanan di Perpustakaan Umum Kota Jambi
2	Tempat	Dinas perpustakaan	Perpustakaan UIN	Perpustakaan Umum

<sup>41</sup>Hartono. *Kompetensi pustakawan profesional ; menuju perpustakaan modern era informasi*. (Yogyakarta : Calpulis, 2016)hlm. 182

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

	Penelitian	dan arsip daerah provinsi Jambi	Sunan Kalijaga Yogyakarta	Kota Jambi
3	Nama	Siti Rovikoh	Wandi Priyono	Muslim
4	Tahun	2011	2011	2014
5	Metode Penelitian	Kualitatif Deskriptif	Deskriptif Kuantitatif	Kualitatif Deskriptif
6	Hasil Penelitian	<p>Bahwa peran pustakawan di dinas perpustakaan dan arsip daerah provinsi Jambi sudah baik, walaupun belum maksimal 100% dan masih bisa di tingkatkan lagi agar lebih baik. Mutu pelayanan di dinas perpustakaan dan arsip daerah provinsi jambi sudah bisa dibilang baik karena kepuasan pengguna hampir terpenuhi, sebagaimana keinginan-keinginan pengguna sudah berjalan sebagai mana mestinya untuk temu kembali informasi namun masih perlu di tingkatkan lagi untuk kualitas pelayanan yang lebih baik. Kendala yang dihadapi pustakawan dalam mewujudkan mutu pelayanan seperti sumber daya manusia yang minim pengunjung dilayan sirkulasi sangat banyak dan jumlah pustakawan yang sedikit. Upaya yang dilakukan pustakawan adalah melakukan</p>	<p>Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan tentang literasi informasi pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga disimpulkan bahwa Grand Mean untuk literasi informasi yaitu sebesar 3,24 dilihat dari skala interval maka dengan hasil tersebut diketahui bahwa literasi informasi pustakawan tergolong dalam katagori baik, Grand Mean untuk subvariabel defenisi masalah adalah 3,32 artinya literasi informasi pustakawan dalam mendefinisikan masalah tergolong sangat baik, Grand Mean untuk subvariabel strategi pencarian informasi adalah 3,24 artinya literasi informasi pustakawan dalam menerapkan strategi pencarian informasi tergolong baik, Grand Mean untuk subvariabel lokasi dan akses adalah 3,42 artinya literasi informasi pustakawan dalam menentukan lokasi dan akses informasi tergolong sangat baik, Grand</p>	<p>Literasi informasi bagi pengelola perpustakaan dilakukan dengan berbagai macam kegiatan diantaranya mengikuti kegiatan pendidikan dan latihan (diklat) bidang kepustakawan yang dilaksanakan pada tingkat nasional maupun lokal. Kemudian mengikuti seminar, workshop dan kegiatan kepustakawan pada umumnya, dengan membaca literatur yang ada di perpustakaan serta pemanfaatan teknologi informasi yakni dengan browsing di internet. Kendala yang dihadapi oleh pengelola perpustakaan dalam rangka literasi informasi adalah latar belakang pendidikan yang belum sesuai dengan bidang pekerjaan, tidak mau berbagi pengalaman dan pengetahuan dalam bidang kepustakawanan antar sesama rekan sejawat, para pengelola perpustakaan tidak mendapatkan kesempatan yang sama, dalam rangka pengembangan diri, dan</p>

		<p>pembinaan kepada pemustaka, meningkatkan kualitas diri, melakukan komunikasi kepada atasan untuk merekrut staff pustakawan.</p>	<p>Mean untuk sub variabel penggunaan informasi adalah 2,96 artinya literasi informasi pustakawan dalam menggunakan informasi tergolong baik, Grand Mean untuk sub variabel sintesa adalah 3,33 artinya literasi informasi pustakawan dalam melakukan sintesa/penggabungan terhadap informasi yang didapat tergolong sangat baik, dan Grand mean untuk sub variabel evaluasi adalah 3,17 artinya literasi informasi pustakawan dalam melakukan evaluasi terhadap produk informasi maupun proses penyelesaiannya tergolong baik</p>	<p>keterbatasan akses pencarian informasi bagi pengelola perpustakaan. Upaya yang dilakukan dalam rangka menghadapi kendala literasi informasi adalah pengembangan dan pembinaan SDM, kebijakan yang menguntungkan semua pihak, perubahan paradigma bagi pengeloa perpustakaan dan kesempatan yang sama, dan perbaikan jaringan perpustakaan sehingga mempermudah mendapatkan informasi secara cepat, tepat dan hemat.</p>
--	--	--	--	--



## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam upaya mencari dan mengumpulkan data dan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan, maka peneliti melakukan penelitian yang bersifat kualitatif. Metode penelitian kualitatif disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.<sup>42</sup>

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>43</sup>

Metode penelitian kualitatif yaitu yang menggunakan pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Dalam penelitian kualitatif ini terfokus kepada Efektivitas Layanan di Tinjau Dari Literasi Informasi Pustakawan di Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Yang terletak di Jln. Ma. Bulian KM 16 Simpang Sungai Duren Kab. Ma. Jambi.

---

<sup>42</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2016) hlm. 8

<sup>43</sup>Lexy J. Muelong. *Metodologi penelitian kualitatif*. (bandung: Remaja Rosyadakarya, Ed. Revisi 2010) hlm. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada beberapa bagian yaitu sumber data berupa manusia melalui Observasi, wawancara dan dokumentasi serta kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan subjek penelitian. Jenis data terbagi dua yaitu:

### 1. Data Primer

Data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), misalnya data di peroleh melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi.<sup>44</sup> Data primer adalah data yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh peneliti oleh sumber pertama.<sup>45</sup> Jadi data primer yang dimaksud disini adalah data yang dihasilkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh pihak lain, yang biasanya dalam bentuk publikasi atau jurnal.<sup>46</sup> data sekunder juga dikenal dengan data tambahan atau data pendukung karena didapatkan melalui perantara dan tidak secara langsung.

## D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa yang aktif berkunjung ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Dalam penetapan sampel peneliti disini menggunakan teknik *Snowball Sampling*, yaitu teknik penentuan subjek yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.<sup>47</sup>

Teknik *Snowball Sampling* yaitu dalam penentuan subjek pertamanya dipilih satu orang atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini

<sup>44</sup> Muhammad Rum, *Desain penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam ilmu perpustakaan dan informasi* 2017 hlm. 10.

<sup>45</sup> Tim penyusun buku pedoman skripsi, *Pedoman penulisan skripsi fakultas adab-sastra & kebudayaan islam*. (Jambi: Fakultas Adab-sastra dan Kebudayaan Islam, IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2013.)

<sup>46</sup> Fakultas Adab & Humaniora, *Pedoman penulisan proposal dan skripsi*. (Jambi, 2018).

<sup>47</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2016 hlm. 85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tau dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya.<sup>48</sup>

## E. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

### 1. Observasi/Pengamatan

Nasution menyatakan observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ahli hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Observasi adalah teknik yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lapangan.<sup>49</sup>

Dalam penelitian ini peneliti melakukan kunjungan langsung ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi guna untuk mengamati dari dekat dan secara langsung dengan tujuan memperoleh gambaran secara jelas tentang hal-hal yang berkaitan dengan objek penelitian. Metode observasi digunakan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya dengan cara mengamati secara teliti di tempat penelitian.

### 2. Wawancara

Metode wawancara adalah merupakan penemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu logika tertentu.<sup>50</sup>

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (peneliti) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (informan) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>51</sup>

<sup>48</sup>Sugiyono. *Metode penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* hlm. 86

<sup>49</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* hlm. 226

<sup>50</sup>Lexy J. Muelong. *Metodologi penelitian kualitatif*. 2010 hlm. 72

<sup>51</sup>Lexy J. Muelong. *Metodologi penelitian kualitatif*. 2010 hlm. 186

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Dalam penelitian ini peneliti melakukan metode wawancara terstruktur. Teknik pengumpulan data apabila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah dipersiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap informan diberi pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatatnya.

Dalam melakukan wawancara, peneliti akan menggunakan alat rekam handphone dan juga menggunakan alat tulis buku untuk mencatat informasi penting yang di peroleh dari informan. Kriteria pemilihan informan yaitu dosen yang aktif berkunjung ke perpustakaan, dan mahasiswa yang aktif kuliah dari semester 2 sampai semester 8 serta aktif berkunjung ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, peraturan, kebijakan-kebijakan dan dokumen yang berbentuk gambar ialah foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Study dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.<sup>52</sup>

### F. Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat lebih mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan unit-unit, memilih mana yang

---

<sup>52</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2016 hlm. 233

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

penting dan dapat dipelajari serta dapat membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>53</sup>

Analisis data Kualitatif menurut Bogdan & Biklen adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>54</sup>

Jadi semua data yang peneliti peroleh mengenai penelitian ini kemudian perlu dianalisis, karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif maka analisisnya pun analisis kualitatif. Adapun langkah analisis yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

### 1. Reduksi data

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

### 2. Penyajian data

Selanjutnya adalah kegiatan menyajikan data, data yang sudah di reduksi akan disajikan sedemikian rupa, dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk urain singkat, bagan, dan hubungan antar katagori.

### 3. Verifikasi

Setelah melakukan penyajian data maka langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini diharapkan dapat menjawab masalah dalam penelitian ini yang telah dirumuskan.<sup>55</sup>

<sup>53</sup>Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2016 hlm. 88

<sup>54</sup>Lexy J. Muelong. *Metodologi penelitian kualitatif*. 2010 hlm. 248

<sup>55</sup>Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2010) hlm. 92

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## G. Triangulasi Data

Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Teknik pengecekan yang sering digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.<sup>56</sup>

Selanjutnya Lexy J. Muelong juga menguraikan cara-cara pengecekan keabsahan data tersebut, yaitu:

1. Membandingkan data hasil pengamatan yang diperoleh melalui observasi dengan data yang di peroleh melalui wawancara.
2. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dilakukannya secara pribadi.
3. Membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan isi dokumen.
4. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi atau keadaan penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu.

Menurut Wiliam Wiersma, triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu, dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber adalah dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain.
2. Triangulasi Teknik adalah beragam teknik pengumpulan data yang dilakukan pada sumber data. Menguju kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan cara yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara lalu di cek dengan observasi, dokumentasi dan wawancara. Bila dengan 3 teknik pengujian (observasi, dokumentasi, wawancara) kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka dilakukan penelitian lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk mendapatkan hasil/data yang dianggap paling benar.

<sup>56</sup>Lexy J. Muelong. *Metodologi penelitian kualitatif*. 2010 hlm. 330

3. Triangulasi Waktu adalah peneliti dapat mengecek konsistensi kedalaman dan ketepatan suatu data dengan melakukan triangulasi waktu. Dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda. Sebaiknya data untuk Triangulasi Waktu dilakukan pada pagi hari dimana narasumber yang hendak diwawancarai masih segar sebelum banyak masalah dan data akan lebih valid dan kredibel.<sup>57</sup>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

---

<sup>57</sup>Lexy J. Muelong. *Metodologi penelitian kualitatif*. 2010 hlm. 331

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat.

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berdiri pada tahun 1963 bersamaan dengan berdirinya IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Pertama berdirinya perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi mempunyai jumlah koleksi yang masih sangat terbatas dan menempati salah satu ruangan kuliah di kecamatan Telanaipura, Jambi.

Pada tahun 1971, Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi telah mempunyai gedung seluas 340 m<sup>2</sup>. Organisasi dan manajemennya masih sederhana. Bentuk dari layanan sirkulasi belum di kelola secara profesional, pengolahan bahan pustaka di Perpustakaan pusat belum menggunakan standar pengolahan seperti DDC, AACR dan *Search of Subject Heading*. Hal ini disebabkan terbatasnya pendidikan dari pengelola yang berkompeten dibidang ilmu perpustakaan.

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peningkatan kualitas perpustakaan sebagai jantung perguruan tinggi harus di tingkatkan lagi. Maka, di kampus II (Mendalo) dibangunlah sebuah gedung Perpustakaan seluas 3.700 m<sup>2</sup> dan diresmikan pada tahun akademik 2002/2003 untuk seluruh civitas akademik IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Kini kondisi perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi mulai melakukan perubahan, dimulai dari peningkatan sumberdaya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, layanan terotomasi hingga alokasi anggaran termasuk sistem pengembangan koleksi.

Nama-nama pimpinan pusat perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

- a. Drs. Rafi'i Nazari
- b. Drs. Habli A. Muhy
- c. Drs. H.M. Yusuf
- d. Drs. A. Gani, AM.
- e. Drs. Buchori Katutu, MM.
- f. Drs. Marsaid, MA.
- g. Dr. Saidah Ahmad, M. Pd.
- h. Dr. Raudhoh, S. Ag., SS., M. Pd.I
- i. Dr. Abdul Halim, M. Ag
- j. Mohd Isnaini, M. Hum

## 2. Visi dan Misi

Perpustakaan adalah jantungnya dari perguruan tinggi memiliki amanah yang sangat mulia untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, maka perpustakaan harus mampu menghidupkan dinamika perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan sumber belajar utama bagi civitas akademik. Dari perpustakaan perguruan tinggi ini informasi-informasi yang ada harus beragam sesuai dengan kebutuhan sehingga bisa digali dan dikembangkan dalam rangka mewujudkan cita-cita dari Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Berikut Visi perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi: “Mewujudkan Perpustakaan yang Inovatif , Responsif dan Kompetitif.”

Misi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi:

- a. Menyediakan koleksi yang *up to date* (mutakhir) dan relevan dengan kebutuhan civitas akademika.
- b. Memberikan layanan prima kepada pemustaka.
- c. Mengembangkan jaringan kerjasama antar perpustakaan perguruan tinggi islam maupun lembaga informasi dan dokumentasi lainnya.
- d. Mengembangkan sistem perpustakaan berbasis digital.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

### 3. Dasar Hukum

- a. UU No. 20 Tahun 2013 tentang sistem pendidikan nasional.
- b. UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan.
- c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- d. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0068/U/1991 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi.
- e. Surat Keputusan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi No. 162/1967 tentang Persyaratan Minimal Perguruan Tinggi.
- f. Surat Edaran bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan serta Kepala Badan Administrasi Kepegawain Negara No. 53649/MPK/1998, No. 15/SE/1998.
- g. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya No. 09/MENPAN/2014.
- h. PP No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
- i. Peraturan Menteri Agama No. 21 Tahun 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- j. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi.

### 4. Tujuan Perpustakaan

- a. Memperkenalkan status Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi serta tugas-tugas yang diembannya.
- b. Memperkenalkan tentang bentuk organisasi dan manajemen penyelenggaraan Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- c. Memperkenalkan tentang berbagai ragam bahan informasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

- d. Memberikan informasi tentang sistem dan pola kebijakan bahan pustaka.
- e. Memperkenal sistem pengelolaan bahan pustaka.
- f. Memperkenalkan sistem dan bentuk layanan sirkulasi/ referensi serta tata tertib pemustaka.
- g. Memperkenalkan staf penyelenggara Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- h. Menjadikan Perpustakaan sebagai sahabat dalam studi civitas akademika.

## 5. Fungsi Perpustakaan

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berperan sebagai support system dari tujuan tri dharma perguruan tinggi yaitu; proses belajar-mengajar, penelitian dan pengabdian terhadap masyarakat. Secara eksklusif, perpustakaan perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi berfungsi sebagai:

- a. Menyusun konsep rencana dan program kerja.
- b. Menyajikan sumber-sumber informasi untuk kepentingan pendidikan dan penelitian.
- c. Merencanakan pengembangan perpustakaan untuk mewujudkan perpustakaan digital.
- d. Mengembangkan SDM pustakawan yang profesional.
- e. Memberikan pelayanan kepada pemustaka secara efektif dan efisien.
- f. Memelihara dan melestarikan bahan pustaka.
- g. Mengolah bahan-bahan pustaka.
- h. Melaksanakan administrasi perpustakaan.
- i. Penyusunan bibliografi, indeks dan sejenisnya.
- j. Pengendalian dan pengevaluasian kinerja pustakawan maupun tenaga keperustakaan.
- k. Melaksanakan kerjasama antar perpustakaan perguruan tinggi dan status badan lain didalam/luar negeri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

1. Melaksanakan penilain prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan.

## 6. Layanan Perpustakaan.

### a. Sistem Layanan Perpustakaan

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menggunakan Sistem layanan “*Open Access*” (Layanan terbuka), yaitu pemustaka bisa mencari secara langsung bahan pustaka dan informasi yang ada di perpustakaan.

**Tabel 4.1**  
**Jadwal Buka Perpustakaan**

Hari	Jam layanan	Istirahat
Senin – Kamis	08.00 – 15.30 WIB	12.00 – 13.00 WIB
Jum'at	08.00 – 16.00 WIB	11.30 – 13.30 WIB
Sabtu, Minggu dan Libur Nasional	Tutup	Tutup

Sumber: Dokumentasi jadwal Perpustakaan UIN Sutha pada Tahun 2022

### b. Jenis Layanan Perpustakaan

#### 1) Layanan Sirkulasi

Melayani jasa peminjaman dan pengembalian buku (monograf), baik buku umum maupun Islam. Layanan sirkulasi ini dilakukan secara komputerisasi untuk peminjaman dan pengembalian buku. Layanan sirkulasi ini juga menggunakan layanan secara manual jika terjadi gangguan jaringan internet atau padamnya arus listrik perpustakaan. Layanan secara manual dilakukan dengan cara mengambil slip peminjaman anggota perpustakaan yang terbatas 2 eksemplar buku.

#### 2) Layanan Referensi

Melayani penggunaan koleksi referensi yang ada di perpustakaan seperti kamus, ensiklopedia, biografi, indeks, handbook, tafsir, manual, abstrak, bibliografi, atlas, peta, undang-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

undang dan kumpulan fatwa ulama'. Koleksi referensi umum ditandai dengan label warna kuning dan koleksi referensi islam ditandai dengan label hijau. Layanan referensi ini hanya boleh baca ditempat (koleksi tidak dapat dipinjamkan). Namun boleh memfoto copy di bagian tata usaha perpustakaan untuk digandakan.

### 3) Layanan Serial

Melayani pemanfaatan informasi pada koleksi terbitan berseri/ berkala seperti koran, surat kabar, buletin, majalah, dan jurnal. Layanan ini berupa layanan baca ditempat, tidak dapat dipinjamkan. Namun bisa di foto copy untuk artikel-artikel tertentu sesuai kebutuhan pemustaka dengan melapor kepada petugas untuk di foto copy dibagian tata usaha perpustakaan.

### 4) Layanan Skripsi

Melayani pemanfaatan koleksi Skripsi dari alumni Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebagai bahan referensi dalam penyusunan skripsi Mahasiswa. Mahasiswa dapat mencari langsung skripsi yang dibutuhkan dan memfoto copy sebagian naskah yang dianggap penting dibagian Tata Usaha Perpustakaan.

### 5) Layanan Munaqasah

Melayani peminjaman buku tanpa batas eksemplar untuk keperluan sidang munaqasah dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Syaratnya memiliki kartu anggota perpustakaan yang aktif dan menyertakan surat pengantar dari fakultas. Surat pengantar ini memuat informasi pribadi mahasiswa seperti nama mahasiswa, judul skripsi, judul buku, nama pengarang buku, waktu pengembalian. Surat permohonan ini diajukan 3 hari sebelum sidang munaqasah pada bagian sirkulasi.

### 6) Layanan Fotocopy

Layanan ini hanya bisa digunakan untuk dokumen perpustakaan seperti skripsi, buku (monograf), terbitan berkala (serial) dengan batasan halaman dan biaya yang telah ditentukan.

### 7) Layanan Bebas Pustaka

Layanan ini merupakan layanan pembebasan dari semua hak dan kewajiban sebagai anggota perpustakaan karena selesai/pindah/ pensiun bagi dosen dan karyawan. Berikut syarat-syaratnya:

- a) Mengembalikan kartu anggota perpustakaan dan slip peminjaman.
- b) Bagi lulusan S1 menyerahkan 1 skripsi *hard copy* yang telah di stempel oleh fakultas dan 1 *soft copy* (CD) skripsi.
- c) Membayar biaya administrasi

### 8) Layanan Konsultasi Kepustakawanan

Layanan ini bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam melaksanakan riset perpustakaan dan kepustakawan ataupun untuk alih fungsi jabatan pegawai.

### 9) Layanan Corner Bank Indonesia

Pada bulan april 2016, Perpustakaan Universitas Islam Negeri sulthan Thaha Saifuddin Jambi mulai melakukan kerja sama dengan Bank Indonesia Cabang Provinsi Jambi. Koleksi dari Bank Indonesia ditempatkan pada bagian sirkulasi secara terpisah dan dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas seperti monitor dan sofa yang beralaskan karpet. Koleksi yang disediakan pada umumnya berupa koleksi buku wirausaha.

### 10) Layanan Penelusuran OPAC (*Online Public Access Catalogue*)

Perpustakaan menyediakan beberapa komputer untuk pemustaka yang digunakan untuk menelusur sebuah koleksi yang dimiliki Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Pemustaka bisa menelusuri koleksi

yang ada di perpustakaan melalui judul, tajuk/ entri pengarang dan subjek. Ataupun menggunakan semua cara tersebut agar memperoleh hasil yang akurat. Layanan ini dinilai lebih efektif karena pemustaka dapat mengetahui status, keberadaan dan lokasi rak.

## 7. Keanggotaan Perpustakaan

Anggota Perpustakaan adalah seluruh civitas akademik di lingkungan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dan mempunyai hak untuk menggunakan fasilitas yang ada di Perpustakaan, jika telah memenuhi syarat:

- a) Mahasiswa D3, S1, S2 dan S3.
- b) Dosen/DLB Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- c) Jabatan Fungsional Umum (JFU) atau jabatan Fungsional Tertentu (JFT) Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

## 8. Mekanisme Pendaftaran Anggota Perpustakaan

- a) Mengisi Formulir Pendaftaran.
- b) Pas Foto 2X3:
  - 4 lembar untuk mahasiswa D3/S1.
  - 6 lembar untuk mahasiswa pascasarjana, dosen dan karyawan.
- c) Menyertakan fotocopy kartu identitas mahasiswa, kartu pegawai, dan surat pengantar bagi karyawan honorer.
- d) Pemotretan langsung pada calon anggota perpustakaan.

## 9. Hak dan Kewajiban Anggota.

- a. Hak anggota Perpustakaan:
  - 1) Memperoleh kartu anggota dan slip untuk peminjaman.
  - 2) Memperoleh buku pedoman perpustakaan untuk mahasiswa baru.
  - 3) Membaca dan meminjam buku.
  - 4) Dapat menggunakan fasilitas perpustakaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

- 5) Menggunakan OPAC (*Online public access cataloug*) untuk menelusur informasi koleksi yang ada di perpustakaan.
  - 6) Memperoleh petunjuk atau bimbingan dalam pemanfaatan koleksi perpustakaan.
- b. Kewajiban Anggota:
- 1) Mematuhi semua tata tertib yang telah ditetapkan oleh Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
  - 2) Mengisi absen kunjungan.
  - 3) Membayar uang pendaftaran anggota perpustakaan dan perpanjang keanggotaan setiap tahun.
  - 4) Mengikuti bimbingan pemakai bagi mahasiswa baru.

#### **10. Tata Tertib Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.**

- a) Mengisi absen kunjungan.
- b) Tidak membawa minuman atau makanan.
- c) Tidak membawa senjata tajam.
- d) Tidak merokok.
- e) Meninggalkan tas, topi dan jaket di *locker*.
- f) Berpakain sopan, rapi serta menutup aurat.
- g) Memperlakukan koleksi dengan baik (tidak mencoret, melipat, merobek da mencuri)
- h) Menunjukkan kartu anggota perpustakaan atau slip peminjaman pada saat ingin melakukan transaksi.
- i) Kartu perpustakaan hanya berlaku untuk pemiliknya, tidak dapat dipinjamkan kepada orang lain.
- j) Membawa benda berharga (perhiasan, dompet, hp, kunci kendaraan keruangan.
- k) Melakukan perpanjangan keanggotaan untuk setiap tahun.
- l) Menjaga ketenangan serta kebersihan selama di perpustakaan.

- m) Menjaga pergaulan antara laki laki dan perempuan selama di perpustakaan.
- n) Memfotocopy dokumen atau koleksi di ruangan tata usaha perpustakaan dengan izin petugas.
- o) Dapat meminta bantuan atau bimbingan pustakawan dalam mengakses koleksi.
- p) Melaporkan kehilangan kartu anggota atau slip peminjaman kebagian sirkulasi untuk menghindari penyalahgunaan kartu perpustakaan dan sekaligus mengurus pengantian kartu baru.

## B. Hasil dan Pembahasan

### 1. Efektivitas Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilihat dari Literasi Informasi.

Efektivitas merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan apakah suatu organisasi perlu untuk melakukan perubahan manajemen organisasi. Maka untuk mencapai tujuan organisasi maka harus mencapai konsep efektivitas. Di perpustakaan terdapat banyak jenis pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, agar layanan perpustakaan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka maka layanan tersebut harus efektif.

Efektivitas layanan perpustakaan yaitu suatu faktor keberhasilan pencapaian tujuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang baik untuk pengguna perpustakaan. Efektivitas layanan dikatakan berhasil apabila sudah mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya.

Untuk mencapai layanan yang efektif maka perlu dilakukan oleh seorang pustakawan ahli. Dalam memberikan layanan kepada pemustaka maka pustakawan harus memiliki keterampilan literasi informasi agar dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pemustaka.

Pengukuran efektivitas layanan dapat dilihat dari pengaksesan koleksi, kepuasan pemustaka, waktu pelayanan dan biaya dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

keuntungan. Maka perpustakaan yang dikatakan telah mencapai efektivitas dalam hal pelayanan apabila telah berhasil menerapkan konsep dari pengukuran efektivitas layanan.

Efektivitas layanan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dapat dilihat dari beberapa pernyataan Pemustaka berdasarkan dari konsep pengukuran efektivitas layanan.

#### a. Pengaksesan koleksi

Dalam pengaksesan koleksi dilihat dari:

##### 1) Prosedur layanan yang diberikan.

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan bahwa:

“Prosedur layanan yang diberikan sudah baik, baik dari segi peminjaman dan lain sebagainya.”<sup>58</sup>

Sama halnya dengan yang dikatakan Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi Paud Fakultas Tarbiyah, dia mengatakan:

“prosedur layanan menurut saya sudah cukup baik contohnya kalau kita cari buku dibantu dan jika kita baru masuk perpustakaan diajari mencari buku melalui komputer.”<sup>59</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi Paud Fakultas Tarbiyah, dia mengatakan:

“untuk prosedur pelayanan perlu ditingkatkan lagi, ketika mengisi data kunjungan, petugas tidak memperhatikan mahasiswa yang mengisi data karena masih banyak mahasiswa yang kebingungan, untuk layanan peminjaman dan pengembalian buku menurut saya sudah cukup baik.”<sup>60</sup>

Berbeda dengan yang dikatakan Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah, dia mengatakan:

“untuk masalah ini saya tidak begitu tahu tentang prosedurnya, namun menurut pengalaman saya belum begitu baik.”<sup>61</sup>

<sup>58</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>59</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>60</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>61</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Hal serupa juga dikatakan Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah, dia berkata:

“menurut saya kurang baik karena pada saat saya ingin mengembalikan buku ke perpustakaan saya harus mengantri terlalu lama jika pengunjung banyak hal ini disebabkan petugas yang melayani hanya satu orang.”<sup>62</sup>

Menurut Novita Mahasiswa Semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab, dia mengatakan:

“menurut saya sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi untuk masalah kecepatan kepengelolaan sehingga bisa memberikan layanan yang prima.”<sup>63</sup>

Menurut Kaefah Mahasiswa Semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“saya tidak begitu memperhatikan prosedur layanan yang diberikan, namun menurut saya pelayanannya sudah cukup baik.”<sup>64</sup>

Dari pernyataan 12 Informan mengenai prosedur layanan di perpustakaan ada 10 informan yang mengatakan prosedur layanan sudah cukup baik dan ada 2 orang yang mengatakan kurang baik. Berdasarkan data triangulasi dan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa prosedur layanan di perpustakaan dapat dikatakan cukup baik, karena terdapat prosedur layanan secara tertulis di perpustakaan.

## 2) Pelayanan yang diberikan Pustakawan

Menurut Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah, menyatakan:

“menurut saya sudah cukup baik karena pelayanannya baik dan ramah.”<sup>65</sup>

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi Paud Fakultas Tarbiyah mengatakan bahwa:

<sup>62</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>63</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>64</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>65</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

“pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena dibantu sehingga mempermudah, namun ada petugas yang jika kita minta bantuan cenderung acuh.”<sup>66</sup>

Sama halnya dengan yang dikatakan Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah, dia mengatakan:

“sudah cukup baik karena ramah menurut saya namun ada waktu-waktu tertentu pelayanannya tidak sesuai dengan ekspektasi.”<sup>67</sup>

Menurut Adianyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah:

“pelayanan yang diberikan cenderung cuek, yang diprioritaskan hanya identitas, tidak terlalu dipandu saat berkunjung tapi cenderung mencari sendiri.”<sup>68</sup>

Berbeda halnya dengan yang dikatakan Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab:

“layanan yang diberikan cukup baik karena pustakawan sering membantu saya jika saya tidak menemukan sesuatu yang saya cari.”<sup>69</sup>

Menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“sudah cukup baik, namun kadang pustakawannya terkesan membiarkan saat kebingungan dan ada juga pustakawan tidak mengarahkan langsung tetapi disuruh mandiri.”<sup>70</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah, dia mengatakan:

“cukup baik, karena pustakawannya cukup ramah dalam memberikan pelayanan.”<sup>71</sup>

Berbeda dengan yang dikatakan Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah, mengatakan:

<sup>66</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>67</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

<sup>68</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>69</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>70</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>71</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

“belum begitu baik, dulu saya sering berkunjung ke perpustakaan tapi tidak begitu dilayani.”<sup>72</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, ada 9 orang yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik dan ada 3 orang yang mengatakan kurang baik. Berdasarkan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pustakawan diperpustakaan dapat dikatakan cukup baik.

### 3) Jenis layanan yang diberikan kepada pemustaka

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah, mengatakan:

“Layanan yang diberikan seperti layanan peminjaman dan pengembalian buku dan layanan membaca.”<sup>73</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab, dia mengatakan:

“Layanan yang diberikan yaitu layanan sirkulasi, referensi dan peminjaman.”<sup>74</sup>

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah, dia mengatakan:

“Layanan yang diberikan yaitu layanan identitas, layanan peminjaman dan layanan pengembalian.”<sup>75</sup>

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah berkata bahwa:

“Layanan yang diberikan berupa layanan peminjaman buku dan layanan pengembalian buku.”<sup>76</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai Jenis layanan yang diberikan, 12 orang mengatakan hal yang sama bahwa mereka menerima layanan peminjaman dan pengembalian buku. Berdasarkan Trianggulasi

<sup>72</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>73</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>74</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>75</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>76</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

data dan menurut pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa Jenis layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang ada dilapangan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan dilihat dari prosedur layanan yang memang sudah tersedia dalam bentuk tertulis dan layanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka cukup baik serta jenis layanan yang diberikan sudah sesuai pada tempatnya maka dapat disimpulkan bahwa dalam hal pengaksesan koleksi dapat dikatakan cukup baik.

#### **b. Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan pemustaka dapat dilihat dari:

##### 1) Jasa yang ditawarkan oleh pustakawan

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah:

“jasa yang ditawarkan berupa peminjaman, penitipan tas, jasa pelayanan saat berkunjung tidak terlalu baik karena lebih dituntut mandiri.”<sup>77</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“selama saya di perpustakaan saya belum pernah ditawarkan jasa apapun.”<sup>78</sup>

Berbeda dengan Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah, dia berkata:

“pernah sekali saat saya kebingungan, jasa yang ditawarkan yaitu berupa bantuan untuk mencari buku.”<sup>79</sup>

Sama halnya dengan yang dikatakan Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab dia mengatakan:

“iya, kadang-kadang ada saat saya bingung, terkadang ada pustakawan menanyakan mau mencari apa lalu kemudian diarahkannya.”<sup>80</sup>

<sup>77</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>78</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>79</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“pernah ditawarkan, contohnya ditawarkan mencari buku di perpustakaan.”<sup>81</sup>

Menurut Oktaviani Mahasiswa Semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah berkata:

“selama ini belum ada kepada saya jasa yang ditawarkan.”<sup>82</sup>

Serupa dengan yang dikatakan Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah, dia mengatakan:

“selama saya berkunjung ke perpustakaan belum ada.”<sup>83</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai jasa yang ditawarkan pustakawan kepada pemustaka, ada 4 orang yang mengatakan pernah mendapatkan tawaran jasa pustakawan dan ada 8 orang yang mengatakan tidak pernah mendapatkan tawaran jasa oleh pustakawan. Berdasarkan triangulasi data oleh pustakawan bahwa sering menawarkan jasa kepada pemustaka tetapi pemustaka mengatakan tidak pernah mendapatkan tawaran jasa oleh pustakawan. Maka dapat disimpulkan berdasarkan pernyataan informan bahwa jasa yang ditawarkan oleh pustakawan kepada pemustaka dapat dikatakan kurang baik.

## 2) Layanan yang diberikan sesuai keinginan pemustaka

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah, dia mengatakan:

“sejauh ini sudah lumayan sesuai dengan yang saya inginkan, karena saat peminjaman buku proses cepat dan mudah, namun pelayanan yang diberikan saat berkomunikasi harus diperbaiki.”<sup>84</sup>

---

<sup>80</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>81</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>82</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>83</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>84</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“Belum, setiap berkunjung tidak terlalu diperhatikan, sehingga pelayanan itu bagi saya tidak sesuai.”<sup>85</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah dia mengatakan:

“Layanan yang diberikan kurang memuaskan.”<sup>86</sup>

Serupa dengan yang dikatakan Ira Mahasiswa semester 6 Prodi Pai Fakultas Tarbiyah, mengatakan:

“belum sepenuhnya sesuai, karena menurut saya pustakawan harus cepat dan tangkap jika pengguna kebingungan.”<sup>87</sup>

Berbeda dengan Zuraidan Mahasiswa semester 6 Piaud Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“sudah sesuai karena petugas sesuai dengan yang saya harapkan, seperti yang sudah saya sebut sebelumnya, petugas dapat membantu saya mencari buku.”<sup>88</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah, dia berkata:

“sudah sesuai, namun ada baiknya peningkatan mutu layanan yang responsif, jika itu ditingkatkan itu pasti sangat baik dan sesuai.”<sup>89</sup>

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab, menyatakan:

“belum sesuai, seharusnya layanannya lebih ditingkatkan lagi dan memang harus memberikan kepuasan kepada pemustaka.”<sup>90</sup>

Sama halnya dengan Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

<sup>85</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>86</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>87</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>88</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>89</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>90</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

“sudah sesuai, tapi harus ditingkatkan lagi kepekaan pustakawan saat ada pengunjung, karena ada sebagian pengunjung perpustakaan malu untuk bertanya.”<sup>91</sup>

Dari 12 pernyataan informan mengenai layanan yang diberikan sesuai dengan pemustaka atau tidak, ada 7 orang yang mengatakan bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan pemustaka tetapi perlu ditingkatkan lagi dan 5 orang yang mengatakan bahwa layanan yang diberikan belum sesuai dengan pemustaka dan perlu ditingkatkan lagi, berdasarkan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan sudah sesuai dengan pemustaka tetapi perlu ditingkatkan lagi agar lebih baik.

### 3) Layanan yang diberikan mempermudah pemustaka

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah:

“sedikit mempermudah, tapi cenderung tidak dilayani.”<sup>92</sup>

Menurut Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“iya, tentu mempermudah karena pustakawan sudah tahu apa yang saya ingin cari di perpustakaan.”<sup>93</sup>

Serupa dengan yang dikatakan Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah, dia berkata:

“tentu mempermudah, karena sangat terbantu ketika saya meminta bantuan.”<sup>94</sup>

Menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“tentu sangat mempermudah, karena layanan yang diberikan kadang-kadang sangat membantu itupun jika petugasnya tidak sibuk.”<sup>95</sup>

<sup>91</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>92</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>93</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>94</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah dia berkata:

“cukup membantu, karena kalau tidak ada layanan yang diberikan pustakawan maka pemustaka akan kesulitan.”<sup>96</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai apakah layanan yang diberikan mempermudah pemustaka, ada 7 orang yang mengatakan bahwa layanan yang diberikan sangat mempermudah dan ada 5 orang yang mengatakan bahwa layanan yang diberikan cukup mempermudah pemustaka. Berdasarkan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan sangat membantu dan mempermudah pemustaka.

#### 4) Fasilitas yang didapat saat berkunjung ke perpustakaan

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah:

“berupa wifi, tempat charger laptop dan penitipan barang.”<sup>97</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“ruangan yang dingin, meja kursi dan *charger* untuk laptop, jadi ya fasilitasnya cukuplah.”<sup>98</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“fasilitas berupa wifi, koleksi dan dapat membaca buku”<sup>99</sup>

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah, dia mengatakan:

“saya mendapatkan fasilitas seperti dapat membaca ditempat dan wifi.”<sup>100</sup>

<sup>95</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>96</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>97</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>98</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>99</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“fasilitas yang saya dapatkan ruangan yang cukup ada tempat duduk dan stop kontak untuk laptop”<sup>101</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“berupa wifi, meja, ruangan yang lumayan adem dan OPAC”<sup>102</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai fasilitas apa yang didapat saat berkunjung ke perpustakaan, setiap informan memberikan jawaban yang hampir sama, mereka mengatakan bahwa fasilitas yang diberikan yaitu berupa ruangan dingin, meja, kursi, stop kontak, buku, wifi, dan ada yang menyebutkan OPAC. Berdasarkan triangulasi data dan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang didapatkan saat berkunjung ke perpustakaan masih kurang karena yang disebutkan oleh informan tersebut memang sudah seharusnya menjadi sarana dan prasarana untuk menunjang perpustakaan.

#### 5) Fasilitas yang diberikan membantu menelusuri informasi

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“fasilitasnya sangat membantu.”<sup>103</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab, dia mengatakan:

“iya tentu membantu, seperti OPAC yang ada di perpustakaan.”<sup>104</sup>

Menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“saya rasa tidak, tapi jika bertanya ke petugasnya kemungkinan ada saat menelusuri informasi.”<sup>105</sup>

<sup>100</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>101</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>102</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>103</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>104</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“menurut saya tidak, karena fasilitasnya cuma itu yang saya rasakan.”<sup>106</sup>

Berbeda dengan yang dikatakan Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“cukup membantu, jika koleksinya tersedia dan untuk wifinya tidak dapat membantu karena tidak dapat di akses oleh semua orang.”<sup>107</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“dapat lebih mempermudah contohnya mencari buku melalui komputer (OPAC).”<sup>108</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah, menyatakan:

“cukup membantu, tapi untuk menggunakan wifi belum membantu karena kurang lancar.”<sup>109</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai apakah fasilitas yang diberikan dapat membantu menelusuri informasi, ada 8 orang yang mengatakan bahwa fasilitas yang diberikan sangat membantu dan ada 4 orang yang mengatakan bahwa fasilitas yang diberikan tidak membantu pemustaka. Berdasarkan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan dapat membantu pemustaka menelusuri informasi akan tetapi perlu untuk ditingkatkan lagi seperti wifinya karena berdasarkan pernyataan informan bahwa wifi di perpustakaan tidak dapat digunakan karena tidak lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan dilihat dari kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan pustakawan di

<sup>105</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>106</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>107</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>108</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>109</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

perpustakaan maka dapat disimpulkan bahwa dalam hal kepuasan pemustaka dapat dikatakan kurang baik karena masih banyak pemustaka yang merasa belum puas dengan layanan yang ada dan harus ditingkatkan dan ditambah lagi sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan.

### c. Waktu Pelayanan

#### 1) Waktu yang dibutuhkan pustakawan saat memberikan layanan

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“sudah lumayan baik dan cepat contoh saat peminjaman dan pengembalian buku.”<sup>110</sup>

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi Paud Fakultas Tarbiyah mengatakan bahwa:

“cuma sebentar, karena pihak perpustakaan sepertinya sudah hafal dengan hal-hal yang terkait dengan buku, sehingga waktunya lumayan cepat.”<sup>111</sup>

Menurut Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“waktu yang dibutuhkan 1-5 menit untuk peminjaman dan pengembalian buku.”<sup>112</sup>

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah, dia mengatakan:

“saya hampir jarang meminya bantuan karena kurang berani, pernah sekali sekitar 3-4 menitan.”<sup>113</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah, mengatakan:

“kalau itu tergantung kondisi perpustakaan, sepi atau ramai, kadang-kadang saya dibantu saat meminta tolong, kadang juga diarahkan dan kadang juga tidak dibantu.”<sup>114</sup>

<sup>110</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>111</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>112</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>113</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>114</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab, mengatakan:

“ini tergantung dengan jenis bantuannya cuma rata-rata waktu yang dibutuhkan 3-5 menitan.”<sup>115</sup>

Menurut Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah, mengatakan:

“relatif cepat 1-3 menit.”<sup>116</sup>

Menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“tergantung, kadang jika sepi dan pustakawannya tidak sibuk, itu cepat namun jika ramai atau pustakawannya sibuk itu bisa memakan waktu lumayan lama.”<sup>117</sup>

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab, mengatakan:

“jika saya membutuhkan bantuan misalnya ketika saya mencari buku koleksi di perpustakaan dan tidak menemukannya saya meminta bantuan pustakawan dan membutuhkan waktu paling lama satu hari atau lebih jika buku itu ada yang meminjamnya.”<sup>118</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“tergantung minta bantuan apa, jika meminta bantuan mencari buku dan perpustakaan sedang sepi maka dibutuhkan waktu 2-4 menit, dan jika ramai butuh waktu 10 menitan.”<sup>119</sup>

Berbeda dengan Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“saya tidak pernah meminta bantuan.”<sup>120</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai waktu yang dibutuhkan pustakawan saat memberikan layanan, 12 informan memberikan jawaban

<sup>115</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>116</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

<sup>117</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>118</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>119</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>120</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

waktu yang hampir sama sekitar 1 menit hingga 5 menit. Berdasarkan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa waktu yang dibutuhkan pustakawan dalam memberikan layanan cukup cepat.

2) Waktu yang dibutuhkan saat menggunakan layanan administrasi

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“layanan administrasi pun, menurut saya sudah baik dan cepat, tidak lama.”<sup>121</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan administrasi 3-6 menit untuk pengembalian dan peminjaman buku, sedangkan untuk membuat kartu anggota 4-7 hari.”<sup>122</sup>

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“untuk pembuatan kartu membutuhkan waktu 2-3 hari.”<sup>123</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“kurang lebih 1 minggu untuk pembuatan kartu perpustakaan.”<sup>124</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“untuk layanan ini tergantung kondisi, bisa 30 menit dan ada yang 1 minggu contohnya pembuatan kartu perpustakaan.”<sup>125</sup>

Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“untuk membuat kartu anggota membutuhkan waktu 1 minggu.”<sup>126</sup>

<sup>121</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>122</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>123</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>124</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>125</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>126</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“kalau layanan administrasi biasanya 1 hari atau lebih tergantung kondisi.”<sup>127</sup>

Menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“menurut saya layanan administrasi setau saya layanan peminjaman dan pengembalian, untuk masalah itu sudah lumayan cepat.”<sup>128</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai waktu yang dibutuhkan saat menggunakan layanan administrasi, setiap informan mengatakan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk layanan administrasi yaitu 1 hari hingga 7 hari tergantung kondisinya. Berdasarkan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa waktu yang dibutuhkan saat menggunakan layanan administrasi dikatakan memakan waktu lumayan lama seharusnya untuk pembuatan kartu perpustakaan dapat ditunggu ditempat tanpa harus menunggu waktu satu minggu.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan dilihat dari waktu pelayanan yang diberikan pustakawan di perpustakaan maka dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan yang diberikan pustakawan dapat dikatakan cukup baik.

#### **d. Biaya dan Keuntungan**

##### **1) Biaya yang dikeluarkan saat menggunakan layanan**

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah menyatakan:

“Belum pernah, karena saya selalu tepat waktu untuk mengembalikan buku.”<sup>129</sup>

<sup>127</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>128</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>129</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah, dia berkata:

“saya tidak pernah mengeluarkan biaya.”<sup>130</sup>

Menurut Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“pernah saat saya telat mengembalikan buku.”<sup>131</sup>

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“saya hanya mengeluarkan biaya pada saat membuat kartu perpustakaan dan ketika terlambat mengembalikan buku.”<sup>132</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“saya tidak pernah mengeluarkan biaya dalam bentuk apapun.”<sup>133</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“pernah, saat saya terlambat mengembalikan buku dendanya 500 rupiah 1 buku perhari.”<sup>134</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai biaya yang dikeluarkan saat menggunakan layanan, 4 orang informan mengatakan bahwa tidak pernah mengeluarkan biaya saat menggunakan layanan di perpustakaan dan 8 orang informan mengatakan pernah mengeluarkan biaya pada saat pembuatan kartu anggota dan denda ketika terlambat mengembalikan buku. Berdasarkan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan saat menggunakan layanan perpustakaan yaitu berupa denda saat terlambat mengembalikan buku dengan tujuan agar pemustaka tertib dan taat aturan yang telah dibuat oleh perpustakaan.

<sup>130</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>131</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>132</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>133</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>134</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## 2) Keuntungan yang diperoleh saat menggunakan layanan

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“keuntungan yang saya dapatkan yaitu bisa membaca buku dan meminjam buku.”<sup>135</sup>

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan bahwa:

“Keuntungannya dapat membaca buku dan mendapatkan fasilitas wifi”<sup>136</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“keuntungan yang saya rasakan, jika bukunya ada saya tidak perlu membelinya, mengurangi biaya intinya.”<sup>137</sup>

Menurut Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“dapat membaca, meminjam buku tentunya mempermudah saya.”<sup>138</sup>

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“keuntungannya saya bisa membaca buku dan meminjam buku.”<sup>139</sup>

Menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“menghemat biaya karena jika bukunya ada saya tidak harus membelinya lagi.”<sup>140</sup>

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

<sup>135</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>136</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>137</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>138</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

<sup>139</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>140</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

“keuntungannya mempermudah, dapat membaca dan mencari referensi.”<sup>141</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai keuntungan yang diperoleh saat menggunakan layanan administrasi, setiap informan mengatakan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk layanan yaitu dapat mempermudah membaca buku. Berdasarkan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa keuntungan yang diperoleh saat menggunakan layanan yaitu pemustaka dapat membaca buku, meminjam buku, mencari referensi dan menghemat biaya.

### 3) Layanan yang diberikan membantu menemukan informasi

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah berkata bahwa:

“layanannya sangat membantu bagi saya.”<sup>142</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“sangat membantu apalagi pada semester akhir sekarang untuk menyelesaikan studi tentunya butuh referensi-referensi dari perpustakaan.”<sup>143</sup>

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“iya terkadang sangat membantu saya. Contohnya saat saya kebingungan mencari buku.”<sup>144</sup>

Menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“kadang-kadang dapat membantu, kadang-kadang tidak, karena saya pernah mencari buku di rak yang disebut pustakawan namun tidak menemukannya, mungkin bukunya tidak ada.”<sup>145</sup>

<sup>141</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>142</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>143</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>144</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>145</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“sejauh ini iya membantu karena mereka mengarahkan langsung.”<sup>146</sup>

Menurut Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“tentu dapat membantu jika pustakawannya memberikan layanan dengan baik, apalagi jika diarahkan sampai ketemu ketika sedang mencari buku.”<sup>147</sup>

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“sejauh ini membantu saya menemukan informasi karena di layanan sirkulasi sudah disediakan berbagai jenis koleksi bacaan untuk dijadikan sumber informasi.”<sup>148</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“iya tentu, jika layanannya diberikan dengan baik tentu sangat membantu namun jika tidak maka tidak akan membantu saya.”<sup>149</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai layanan yang diberikan apakah membantu menemukan informasi, setiap informan mengatakan bahwa layanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan sangat membantu pemustaka. Berdasarkan pernyataan informan maka dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan dapat membantu menemukan informasi bagi pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan dilihat dari biaya dan keuntungan saat menggunakan layanan di perpustakaan maka dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan serta keuntungan yang didapatkan pemustaka saat menggunakan layanan perpustakaan dapat dikatakan cukup baik.

<sup>146</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>147</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

<sup>148</sup>Wawancara, 28 juni 2021

<sup>149</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Adapun kesimpulan dari wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada 12 informan mengenai efektivitas layanan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilihat dari Literasi Informasi dapat dikategorikan cukup baik. Dari 4 konsep pengukuran efektivitas layanan yaitu pengaksesan koleksi, kepuasan pemustaka, waktu pelayanan serta biaya dan keuntungan. Disimpulkan bahwa pengaksesan koleksi, waktu pelayanan serta biaya dan keuntungan dapat dikatakan cukup baik sedangkan kepuasan pemustaka dapat dikatakan kurang baik dilihat dari hasil wawancara kepada informan.

## **2. Standar Literasi Pustakawan dalam Mewujudkan Efektivitas Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.**

Seorang pustakawan dalam mewujudkan layanan di perpustakaan agar efektif dan efisien harus memiliki kompetensi dan kemampuan literasi yang baik. Untuk mewujudkan efektivitas layanan di perpustakaan maka pustakawan harus menguasai kemampuan literasi informasi. Kemampuan pustakawan dapat diukur dengan standar literasi informasi pustakawan.

### **a. Literasi Informasi pustakawan di Perpustakaan UIN STS Jambi dalam mengakses informasi saat melayani pemustaka.**

Seorang pustakawan dikatakan literat apabila menguasai kemampuan dalam hal mengakses informasi. Pustakawan yang literat mampu mendefinisikan informasi, mampu mengenali/menemukan informasi dan mampu melakukan pencarian informasi.

Pemahaman pemustaka di Perpustakaan UIN STS Jambi mengenai literasi informasi pustakawan dalam mengakses informasi saat melayani pemustaka bermacam-macam. Kemampuan literasi informasi pustakawan dalam hal mengakses informasi saat melayani pemustaka dapat dilihat dari:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## 1) Mendefinisikan Informasi

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya pustakawan tidak terlalu menjelaskan lebih banyak diarahkan.”<sup>150</sup>

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi Piaud Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“ketika saya sedang mencari sesuatu dan bertanya kepada pustakawan maka pustakawan menjawab pertanyaan saya dan membantu saya mencari informasi yang saya butuhkan.”<sup>151</sup>

Menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“sudah cukup bagus menurut saya, pustakawan dapat menjelaskan jika saya bertanya”<sup>152</sup>

Menurut Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“saat saya bertanya kepada pustakawan terkadang jawaban yang diberikan begitu singkat mungkin karena keterbatasan waktu dan saya tidak ingin bertanya terlalu banyak karena takut merepotkan.”<sup>153</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya kemampuan pustakawan sudah baik, saat ada yang bertanya maka pustakawan memberikan jawaban, dan jika ada yang tidak paham maka pustakawan menjelaskannya.”<sup>154</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“pustakawan sudah memahami informasi yang saya butuhkan dan menjelaskan informasinya kepada saya dengan lengkap.”<sup>155</sup>

<sup>150</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>151</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>152</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>153</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>154</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>155</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Berbeda halnya dengan yang disampaikan Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah, dia mengatakan:

“menurut saya kemampuan pustakawan dalam mendefinisikan informasi belum baik karena saat saya bertanya dan pustakawan menjelaskan, saya kurang memahami penjelasan yang diberikan, itu bisa jadi saya yang memang kurang paham dengan penjelasan pustakawan atau pustakawannya kurang memahami pertanyaan saya.”<sup>156</sup>

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“kemampuan pustakawan menurut saya cukup baik, ketika saya bertanya tentang suatu informasi pustakawan memberikan penjelasan kepada saya tentang informasi tersebut.”<sup>157</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai kemampuan pustakawan dalam mendefinisikan informasi, ada 4 orang yang mengatakan bahwa pustakawan kurang baik dalam hal mendefinisikan informasi kepada pemustaka dan ada 8 orang yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam hal mendefinisikan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator 1a dapat dikatakan cukup baik dilihat dari pernyataan 6 orang informan yang mengatakan bahwa pustakawan dapat mendefinisikan informasi dengan baik saat melayani pemustaka.

## 2) Mengenali Informasi

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“cukup baik mereka mengetahui informasi-informasi apa saja yang ada dan yang tidak ada di perpustakaan.”<sup>158</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“pustakawan mengenali informasi yang tersedia di perpustakaan dan terletak di rak bagian mana.”<sup>159</sup>

<sup>156</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>157</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>158</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“sudah baik, namun yang perlu ditingkatkan lagi yaitu responsif ketika pengguna bertanya.”<sup>160</sup>

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya sudah cukup baik dalam mengenali informasi.”<sup>161</sup>

Menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“terkadang kebutuhan di buku jurusan saya itu kurang lengkap, sehingga kadang-kadang yang saya cari tidak ditemukan jadi saya bertanya kepada pustakawan dan pustakawan hanya mengarahkan saya untuk mencari buku itu di rak.”<sup>162</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“cukup baik menurut saya, pustakawan bisa mengenali jenis informasi yang saya butuhkan, ketika saya bertanya mengenai informasi yang saya cari.”<sup>163</sup>

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“sudah cukup baik karena mereka menguasai informasi yang ada di perpustakaan.”<sup>164</sup>

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“menurut saya belum baik karena ada pustakawan yang bingung saat saya bertanya mengenai suatu buku dan pustakawan hanya menjelaskan secara umum informasi mengenai buku tersebut.”<sup>165</sup>

---

<sup>159</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>160</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

<sup>161</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>162</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>163</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>164</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>165</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Dari pernyataan 12 informan mengenai kemampuan pustakawan dalam mengenali informasi, ada 5 orang yang mengatakan bahwa pustakawan kurang baik dalam hal mengenali informasi saat melayani pemustaka dan ada 7 orang yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam mengenali informasi saat melayani pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator 2a dapat dikatakan cukup baik dilihat dari pernyataan 7 orang informan yang mengatakan bahwa pustakawan dapat mengenali informasi saat memberikan pelayanan kepada pemustaka.

### 3) Menemukan Informasi

Menurut Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“sudah baik, mereka mengetahui buku apa saya yang saya butuhkan lalu diarahkan.”<sup>166</sup>

Menurut Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“sudah baik, karena mereka mengetahui tempat letak koleksi walaupun kadang-kadang koleksi yang saya cari saya temukan di tempat yang berbeda.”<sup>167</sup>

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“terkadang ketika saya bertanya mengenai informasi suatu buku, pustakawan mengarahkan saya untuk mencari sendiri di rak.”<sup>168</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“mereka cepat menemukan informasi, karena saya rasa mereka sudah tahu dimana saja letak informasi tersebut.”<sup>169</sup>

<sup>166</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>167</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

<sup>168</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>169</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“bagus menurut saya karena mereka mengetahui tata letak dari buku yang ada di perpustakaan.”<sup>170</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“sudah baik, mereka mengetahui letak dan ketersediaan informasi yang dibutuhkan pemustaka.”<sup>171</sup>

Berbeda dengan Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“saat saya berkunjung ke perpustakaan mencari buku, saya diarahkan untuk langsung ke rak, pustakawan menyebutkan nomor rak buku itu namun saya tidak menemukan buku yang saya cari di rak tersebut justru saya menemukan buku tersebut di rak yang lain, itu terjadi cuma sekali.”<sup>172</sup>

Sama halnya dengan Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“untuk hal ini sudah cukup baik namun ada kadang kala saya diarahkan ke rak yang disebut tetapi tidak menemukan bukunya disana, jadi perlu ditingkatkan lagi kemampuan pustakawan dalam mengenali informasi.”<sup>173</sup>

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“sudah baik, mereka dengan mudah mengetahui letak, ketersediaan sebuah buku yang saya cari.”<sup>174</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai kemampuan pustakawan dalam menemukan informasi, ada 5 orang yang mengatakan bahwa pustakawan kurang baik dalam menemukan informasi saat melayani pemustaka dan ada 7 orang yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam menemukan informasi saat

<sup>170</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>171</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>172</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>173</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>174</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

melayani pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator 3a dapat dikatakan cukup baik dilihat dari pernyataan 7 orang informan yang mengatakan bahwa pustakawan dapat menemukan informasi dengan baik saat melayani pemustaka.

#### 4) Melakukan Pencarian Informasi

Menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“sudah cukup baik, jika buku itu tersedia, namun kadang-kadang juga tidak begitu baik karena sering tidak ketemu.”<sup>175</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“dalam hal pencarian sudah baik, mereka langsung mengarahkan kita ke tujuan letak buku yang kita inginkan.”<sup>176</sup>

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“sudah baik, menurut saya pustakawannya dapat mencari informasi yang saya butuhkan jika saya tidak menemukan informasi tersebut.”<sup>177</sup>

Sama halnya dengan Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“menurut saya sudah cukup baik dalam hal mencari informasi, pustakawan bisa mengarahkan langsung ke rak atau mengecek ke sistem komputer.”<sup>178</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“cukup baik dalam pencarian informasi, misalnya langsung ke rak atau mengarahkan saya untuk mencari sendiri ke rak nomor berapa.”<sup>179</sup>

<sup>175</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>176</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>177</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>178</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>179</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“kemampuan pencarian informasi cukup baik, dilihat dari pustakawan menelusuri rak koleksi mencari buku yang diminta pemustaka.”<sup>180</sup>

Berbeda dengan Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“untuk hal ini belum begitu baik, karena ketika saya bertanya tidak ada respon oleh petugasnya.”<sup>181</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“saat melakukan pencarian informasi sudah baik dan terbilang cepat jika buku yang dicari itu ada di rak.”<sup>182</sup>

Menurut Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“sudah cukup lumayan baik dalam membantu saya melakukan pencarian buku yang saya inginkan.”<sup>183</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai kemampuan pustakawan dalam pencarian informasi, ada 4 orang yang mengatakan bahwa pustakawan kurang baik dalam melakukan pencarian informasi saat melayani pemustaka dan ada 8 orang yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam melakukan pencarian informasi saat melayani pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator 4a dapat dikatakan cukup baik dilihat dari pernyataan 8 orang informan yang mengatakan bahwa pustakawan dapat melakukan pencarian informasi dengan baik saat melayani pemustaka.

## 5) Penelusuran Informasi

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

<sup>180</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>181</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>182</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>183</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

“sudah baik mereka mudah mengetahui tata letak buku dengan sistem pencarian komputer, walaupun kadang-kadang bukunya terletak di rak yang berbeda.”<sup>184</sup>

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“menurut saya sudah cukup baik dapat dilihat dari pustakawan menemukan koleksi.”<sup>185</sup>

Berbeda dengan Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya belum cukup baik karena terkadang petugasnya salah dalam mengarahkan saat saya mencari informasi suatu buku, terkadang pustakawannya tidak memberikan penjelasan secara rinci mengenai letak buku tersebut atau mengenai isi buku tersebut.”<sup>186</sup>

Lain halnya dengan Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“menurut saya sudah baik karena mempermudah pemustaka dalam pencarian informasi.”<sup>187</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“sudah cukup baik, cuma perlu ditingkatkan lagi masalah waktu yang dibutuhkan untuk menemukan sebuah informasi.”<sup>188</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya sudah baik contohnya saat petugas perpustakaan dapat menemukan koleksi buku yang susah ditemukan oleh pengguna perpustakaan.”<sup>189</sup>

Berbeda dengan yang disampaikan Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

<sup>184</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>185</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>186</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>187</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

<sup>188</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>189</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

“petugas perpustakaan dalam hal penelusuran informasi belum cukup baik karena saat saya bertanya kepada petugas saya disuruh untuk mencari sendiri sedangkan saya tidak tahu letak buku tersebut.”<sup>190</sup>

Berbeda dengan Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“sudah cukup baik, karena mereka mengetahui persis dimana buku yang saya butuhkan ketika saya meminta bantuan.”<sup>191</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai kemampuan pustakawan dalam penelusuran informasi, ada 3 orang yang mengatakan bahwa pustakawan kurang baik dalam penelusuran informasi saat melayani pemustaka dan ada 9 orang yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam melakukan penelusuran informasi saat melayani pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator 5a dapat dikatakan cukup baik dilihat dari pernyataan 9 orang informan yang mengatakan bahwa pustakawan dapat melakukan penelusuran informasi dengan baik saat melayani pemustaka.

## 6) Mengevaluasi Kualitas Informasi

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“kalau menemukan sudah baik, cuma perlu ditingkatkan lagi evaluasi kualitas informasi yang ada di perpustakaan karena masih banyak buku yang kami butuhkan tidak tersedia.”<sup>192</sup>

Menurut Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“untuk mengevaluasi informasi perlu di tingkatkan lagi karena banyak buku yang tidak ada disana.”<sup>193</sup>

<sup>190</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>191</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>192</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>193</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Menurut Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“dalam menemukannya terbilang sudah baik, namun dalam mengevaluasi perlu ditingkatkan karena banyak buku jurusan saya yang saya cari tetapi tidak tersedia.”<sup>194</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“dalam mengevaluasi informasi belum baik dan perlu ditingkatkan lagi karena banyak buku yang saya cari tentang jurusan saya kurang terpenuhi.”<sup>195</sup>

Berbeda dengan Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“cukup baik pustakawan dapat menemukan dan mengevaluasi kualitas suatu koleksi.”<sup>196</sup>

Berbeda halnya menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“untuk bagian evaluasi perlu ditingkatkan lagi karena saya sering mencari buku mengenai jurusan saya tetapi tidak tersedia dan tidak ada koleksi terbaru terkait jurusan saya.”<sup>197</sup>

Sama halnya dengan menurut Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“dalam mengevaluasi kualitas informasi saya rasa belum begitu baik, karena saya sering tidak menemukan buku yang saya cari meskipun saya sudah bertanya kepada petugas.”<sup>198</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“sudah baik namun perlu dievaluasi bagian ketersediaan koleksi karena banyak sekali buku yang dibutuhkan jurusan saya tetapi tidak tersedia di perpustakaan.”<sup>199</sup>

<sup>194</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>195</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>196</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>197</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>198</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>199</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“untuk evaluasi kualitas informasi perlu ditingkatkan lagi karena perlu untuk memeriksa apakah buku yang ada itu sudah sesuai atau belum, karena khusus buku jurusan saya masih kurang sehingga saya sering kesusahan dalam mencari informasi.”<sup>200</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai kemampuan pustakawan dalam mengevaluasi kualitas informasi, ada 2 orang yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam mengevaluasi kualitas informasi saat melayani pemustaka dan ada 10 orang yang mengatakan bahwa pustakawan kurang baik dalam mengevaluasi kualitas informasi saat melayani pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator 6a dapat dikatakan kurang baik dilihat dari pernyataan 10 orang informan yang mengatakan bahwa pustakawan belum baik dalam melakukan evaluasi kualitas informasi saat melayani pemustaka dan perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, setelah peneliti menganalisis maka dapat di tarik kesimpulan untuk standar 1 yang terdiri dari 4 indikator dapat dikategorikan cukup baik, ada 1 indikator yang tidak dilakukan oleh pustakawan yaitu indikator 6a yaitu kemampuan mengevaluasi kualitas informasi yang dikategorikan kurang baik berdasarkan hasil wawancara. Kebanyakan pemustaka memberikan jawaban untuk indikator 1a yaitu mendefinisikan informasi dikategorikan cukup baik, indikator 2a yaitu mengenali informasi dikategorikan cukup baik, indikator 3a yaitu menemukan informasi dikategorikan cukup baik, indikator 4a yaitu pencarian informasi dikategorikan cukup baik dan indikator 5a yaitu penelusuran informasi dikategorikan cukup.

---

<sup>200</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

## **b. Literasi Informasi pustakawan di Perpustakaan UIN STS Jambi dalam mengevaluasi informasi saat memberikan layanan kepada pemustaka**

Pustakawan dikatakan literat apabila memiliki kemampuan dalam mengevaluasi informasi yang ada di perpustakaan saat melayani pemustaka, karena pustakawan adalah orang yang ahli di bidang perpustakaan maka harus menguasai hal apapun terkait dengan perpustakaan.

Seorang pustakawan hendaklah mampu mengevaluasi suatu informasi agar perpustakaan dapat berjalan dengan baik serta dapat mencapai tujuan perpustakaan yang efektif. Demi terwujudnya efektivitas layanan yang baik maka pustakawan perlu mengevaluasi informasi sekecil apapun agar pelayanan yang diberikan terus meningkat menjadi lebih baik. Dalam melakukan evaluasi informasi dan penilaian informasi saat melayani pemustaka hendaklah seorang pustakawan mampu menganalisis, memeriksa, dan menyaring informasi, mampu memilih dan menggabungkan informasi, mampu mengevaluasi keakuratan informasi serta mampu menentukan informasi yang terbaik dan berguna untuk digunakan oleh pemustaka.

### **1. Penilaian informasi**

Menurut Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“belum begitu baik, masih banyak buku yang berkaitan dengan jurusan saya tidak tersedia.”<sup>201</sup>

Berbeda dengan Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi karena banyak kebutuhan mahasiswa jurusan yang tidak lengkap dan banyak juga buku yang tidak di pakai di perpustakaan artinya

---

<sup>201</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

perlu mengevaluasi masalah buku yang tersedia di perpustakaan apakah sudah sesuai atau belum.”<sup>202</sup>

Sama halnya dengan Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“cukup baik dalam penilaian suatu koleksi, pustakawan dapat memberikan pilihan kepada pemustaka mengenai koleksi yang bagus dan lengkap sehingga bisa direkomendasikan.”<sup>203</sup>

Berbeda dengan menurut Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“kemampuan pustakawan dalam penilaian informasi yang dibutuhkan pemustaka masih kurang baik atau kurang maksimal, karena masih banyak koleksi yang tidak di sentuh sama sekali atau tidak digunakan oleh pemustaka, dan masih banyak juga koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka akan tetapi tidak tersedia di perpustakaan, itu artinya kemampuan pustakawan masih kurang maksimal dalam penilaian informasi yang dibutuhkan.”<sup>204</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“belum baik dan harus diperhatikan lagi terutama terkait buku yang ada di perpustakaan, saya lihat banyak sekali buku di perpustakaan tetapi sangat kurang buku yang berkaitan dengan jurusan saya.”<sup>205</sup>

Sama halnya dengan Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“dalam hal penilaian informasi menurut saya masih kurang, karena pada saat saya bertanya ke pustakawan tetapi pustakawan hanya mengarahkan saya untuk mencari sendiri dan pustakawan tidak menyarankan saya untuk mencari buku yang lain yang berkaitan dengan buku yang saya inginkan.”<sup>206</sup>

<sup>202</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>203</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>204</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

<sup>205</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>206</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“menurut saya masih kurang karena banyak kebutuhan untuk semester seperti saya sekarang tidak tersedia di perpustakaan, ada baiknya di perhatikan lagi mengenai ketersediaan koleksi di perpustakaan.”<sup>207</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“menurut saya biasa saja pustakawan langsung mengarahkan tanpa ada penilaian atau perbandingan suatu koleksi.”<sup>208</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya perlu ditingkatkan lagi mengenai informasi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan setiap jurusan.”<sup>209</sup>

Menurut Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“cukup baik, namun perlu ditingkatkan karena banyak buku yang tidak tersedia.”<sup>210</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai kemampuan pustakawan dalam penilaian informasi, ada 3 orang yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam penilaian informasi saat melayani pemustaka dan ada 9 orang yang mengatakan bahwa pustakawan kurang baik dalam penilaian informasi saat melayani pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator 1b dapat dikatakan kurang baik dilihat dari pernyataan 9 orang informan yang mengatakan bahwa pustakawan belum baik dalam melakukan penilaian informasi saat melayani pemustaka.

<sup>207</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>208</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>209</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>210</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## 2. Mengorganisasikan, menyimpan dan mengambil informasi

Menurut Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“untuk hal ini sudah cukup baik menurut saya karena di perpustakaan terdapat komputer yang dapat digunakan untuk mencari informasi suatu buku.”<sup>211</sup>

Menurut Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya dalam hal mengorganisasikan buku tidak jelas karena saya pernah mencari buku di rak sesuai dengan instruksi petugas perpustakaan dan tidak menemukannya tetapi saya menemukannya di rak lain.”<sup>212</sup>

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“menurut saya belum baik karena saya pernah menemukan buku yang sama tetapi berada pada rak yang berbeda.”<sup>213</sup>

Menurut Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“menurut saya belum baik karena pada saat saya mencari informasi suatu buku di komputer dijelaskan bahwa buku tersebut tersedia dan dijelaskan nomor rak bukunya tetapi saat saya mencari ke rak buku itu tidak ada.”<sup>214</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“kemampuan dalam mengorganisasikan, menyimpan dan mengambil informasi sudah cukup baik, dapat dilihat di perpustakaan koleksi di golongkan atau di organisasikan sesuai golongan atau kelasnya dan di simpan di rak, hanya saja raknya terkadang berdebu yang akibatnya dapat menimbulkan kerusakan pada koleksi.”<sup>215</sup>

<sup>211</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

<sup>212</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>213</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>214</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>215</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Menurut Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“menurut saya belum begitu baik, karena saat saya berkunjung ke perpustakaan di sana terdapat absen di komputer tetapi juga ada absen secara manual, sebaiknya hanya perlu satu absen saja bagi anggota perpustakaan agar tidak perlu mengabsen dua kali.”<sup>216</sup>

Sama halnya dengan Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“menurut saya belum cukup baik, ya kadang-kadang ada juga buku yang saya cari tidak ada diraknya sedangkan di komputer tertulis masih ada.”<sup>217</sup>

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“sudah cukup baik dilihat dari cara pustakawan mengatur sistem sumber database yang ada di perpustakaan seperti data peminjaman buku, pengembalian buku dan mengorganisasikan suatu data sehingga mudah ditemukan.”<sup>218</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya cukup baik dilihat dari data anggota saat meminjam buku sudah disimpan dengan baik oleh pustakawan.”<sup>219</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai kemampuan pustakawan dalam mengevaluasi kualitas informasi, ada 5 orang yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam mengorganisasikan, menyimpan, mengambil informasi saat melayani pemustaka dan ada 7 orang yang mengatakan bahwa pustakawan kurang baik dalam mengorganisasikan, menyimpan dan mengambil informasi saat melayani pemustaka. Maka dapat

<sup>216</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>217</sup>Wawancara, 5 juli 2021

<sup>218</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>219</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

disimpulkan bahwa indikator 2b dapat dikatakan kurang baik dilihat dari pernyataan 7 orang informan yang mengatakan bahwa pustakawan belum baik dalam mengorganisasikan, menyimpan dan mengambil informasi saat melayani pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, setelah peneliti menganalisis maka dapat di tarik kesimpulan untuk standar 2 yang terdiri dari 2 indikator dapat dikategorikan kurang baik. Pemustaka memberikan jawaban untuk indikator 1b yaitu penilaian informasi dikategorikan kurang baik dan indikator 2b yaitu mengorganisasikan, menyimpan dan mengambil informasi dikategorikan kurang baik.

### **c. Literasi Informasi pustakawan di Perpustakaan UIN STS Jambi dalam menggunakan informasi saat memberikan layanan kepada pemustaka**

Pustakawan dikatakan literat apabila memiliki kemampuan dalam menggunakan informasi saat memberikan pelayanan di perpustakaan, karena pustakawan adalah orang yang melayani pemustaka maka hendak lah memahami penggunaan informasi dengan benar agar tercapainya pelayanan yang efektif dan pemustaka merasa puas berkunjung ke perpustakaan.

Agar terwujudnya efektivitas layanan di perpustakaan maka seorang pustakawan harus memiliki kemampuan literasi informasi yang baik salah satunya dalam menggunakan informasi, karena jika pustakawan salah memberikan informasi maka akan memberikan dampak yang buruk bagi penerima informasi. Seorang pustakawan harus menggunakan informasi secara efektif dan etis agar layanan di perpustakaan berjalan dengan baik dan seorang pustakawan harus mampu mengkomunikasikan informasi dengan baik dan jelas agar mudah untuk dipahami pemustaka.



Dalam mewujudkan efektivitas layanan yang baik hendaklah pustakawan mampu menemukan cara untuk mengkomunikasikan, menyajikan dan menggunakan informasi, mampu mengaplikasikan informasi yang ditemukan, serta mampu mengkomunikasikan pembelajaran dengan pengetahuan yang dimilikinya.

### 1. Penggunaan informasi secara efektif dan etis

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“kemampuan pustakawan dalam penggunaan informasi secara efektif dan etis sudah baik, pustakawan dapat dengan baik memberikan layanan kepada pemustaka sesuai dengan informasi yang di dapat.”<sup>220</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya sudah baik karena penyampaian mudah di mengerti sesuai dengan informasi yang didapat.”<sup>221</sup>

Menurut Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“menurut saya cukup baik karena pustakawan menggunakan informasi setiap ada informasi yang didapat dengan baik.”<sup>222</sup>

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“cukup baik mereka memberikan informasi dengan baik dan apa adanya.”<sup>223</sup>

Menurut Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“menurut saya sudah baik karena informasi yang diberikan mudah dimengerti.”<sup>224</sup>

<sup>220</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>221</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>222</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>223</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“sudah cukup baik, sopan dalam memberikan informasi.”<sup>225</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“sudah baik mereka mengarahkan secara efektif dan menyampaikan dengan baik atau etis dengan informasi-informasinya yang kita butuhkan.”<sup>226</sup>

Menurut Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“menurut saya sudah baik, pustakawannya sudah menggunakan informasi yang dimiliki dengan sangat baik dan membantu saya saat saya bertanya.”<sup>227</sup>

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“cukup baik, pustakawan menggunakan informasi secara etis dan tidak melanggar hukum dan mudah untuk dipahami.”<sup>228</sup>

Berbeda dengan yang disampaikan oleh Adiansyah Mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya belum begitu baik karena pustakawan tidak menggunakan informasi yang dimilikinya secara efektif contohnya tidak pernah mengadakan seminar terkait perpustakaan, pustakawan tidak ada inisiatif membagi pengetahuannya kepada pengguna perpustakaan.”<sup>229</sup>

Sama halnya dengan yang disampaikan Zuraidan Mahasiswa semester 6 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“menurut saya belum baik sebab pustakawan tidak menggunakan pengetahuan yang dimilikinya secara efektif karena pustakawan tidak pernah mengadakan kegiatan di

<sup>224</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>225</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>226</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>227</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

<sup>228</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>229</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

perpustakaan yang berguna untuk mengedukasi pengguna agar tidak kebingungan saat berkunjung ke perpustakaan.”<sup>230</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai kemampuan pustakawan dalam menggunakan informasi secara efektif dan etis, ada 3 orang yang mengatakan bahwa pustakawan belum baik dalam penggunaan informasi secara efektif dan etis dan ada 9 orang yang mengatakan bahwa pustakawan sudah baik dalam penggunaan informasi secara efektif dan etis saat melayani pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator 1c dapat dikatakan cukup baik dilihat dari pernyataan 9 orang informan yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam penggunaan informasi secara efektif dan etis saat melayani pemustaka.

## 2. Mengkomunikasikan dan menggunakan informasi

Menurut Mentari Mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“Pustakawan sudah dapat mengkomunikasikan informasi dengan baik kepada pemustaka.”<sup>231</sup>

Menurut Agung Mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“menurut saya belum cukup baik dalam mengkomunikasikan informasi misalnya saat memberi tahu informasi jam istirahat saat berkunjung, sedangkan belum masuk jam istirahat, pengguna perpustakaan disuruh untuk segera meninggalkan ruangan, petugas terkadang menyuruh pengguna dengan raut wajah yang kurang enak.”<sup>232</sup>

Berbeda dengan Uci Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“sudah baik mereka menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami.”<sup>233</sup>

<sup>230</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>231</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>232</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>233</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Nuraini Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“cukup baik pustakawan berkomunikasi dengan ramah dan penyampaian suatu informasi itu tidak berbelit belit.”<sup>234</sup>

Sama halnya dengan Kaefah Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“sudah lumayan baik, saat saya bertanya kepada petugas perpustakaan, mereka menjelaskan dengan bahasa yang baik dan mudah dipahami.”<sup>235</sup>

Menurut Oktaviani Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“sudah baik, pustakawan memberi informasi sesuai dengan yang kita butuhkan, penyampaiannya pun mudah dipahami.”<sup>236</sup>

Menurut Farhan Mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“menurut saya sudah baik dalam hal mengkomunikasikan kepada saya tentang suatu informasi yang saya butuhkan.”<sup>237</sup>

Menurut Muhaimin Mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“Pustakawan sudah dapat mengkomunikasikan dan menggunakan informasi dengan baik kepada pemustaka.”<sup>238</sup>

Menurut Novita Mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“untuk hal berkomunikasi sudah cukup baik, ramah dan menyampaikan informasi dengan lugas.”<sup>239</sup>

Sama halnya dengan Ira Mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

<sup>234</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>235</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>236</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>237</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>238</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>239</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

“sudah baik dalam hal komunikasi kepada saya tentang informasi yang saya butuhkan.”<sup>240</sup>

Dari pernyataan 12 informan mengenai kemampuan pustakawan dalam mengevaluasi kualitas informasi, ada 1 orang yang mengatakan bahwa pustakawan belum baik dalam mengkomunikasikan dan menggunakan informasi saat melayani pemustaka dan ada 11 orang yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam mengkomunikasikan dan menggunakan informasi saat melayani pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator 2c dapat dikatakan cukup baik dilihat dari pernyataan 11 orang informan yang mengatakan bahwa pustakawan cukup baik dalam mengkomunikasikan dan menggunakan informasi saat melayani pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, setelah peneliti menganalisis maka dapat di tarik kesimpulan untuk standar 3 yang terdiri dari 2 indikator dapat dikategorikan cukup baik. Pemustaka memberikan jawaban untuk indikator 1c yaitu penggunaan informasi dikategorikan cukup baik dan indikator 2c yaitu mengkomunikasikan dan menggunakan informasi dikategorikan cukup baik.

### **3. Dampak dari Rendahnya Literasi Informasi Pustakawan terhadap Pelayanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.**

#### **a. Kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi**

Kepuasan pemustaka dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan, bahan pustaka yang sudah terpenuhi dan bahan

---

<sup>240</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

pustaka yang dibutuhkan sudah sesuai keinginan atau belum sesuai.

### 1) Pelayanan yang diberikan pustakawan

Agar layanan yang diberikan efektif maka pustakawan harus memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan baik agar tercapai efektivitas layanan yang menjadi tujuan perpustakaan, maka hendaklah pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan dan dapat membantu pemustaka yang sedang mencari informasi serta mempermudah pemustaka.

Menurut Adiansyah mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“sedikit puas karena kurangnya fasilitas dalam pelayanan.”<sup>241</sup>

Menurut Mentari mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“puas, karena pelayanan menurut saya sudah cukup baik.”<sup>242</sup>

Menurut Novita mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“sudah puas namun perlu ditingkatkan lagi agar layanannya lebih prima.”<sup>243</sup>

Menurut Agung mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“belum puas, karena ada beberapa pelayanan yang harus ditingkatkan seperti responsif terhadap pengunjung, pelayanan mengarahkan langsung ke rak dan membantu memberi tahu untuk pengguna apalagi pengguna baru dan memberikan layanan maksimal meski perpustakaan sedang ramai.”<sup>244</sup>

Menurut Farhan mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

<sup>241</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>242</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>243</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>244</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

“belum begitu puas, perlu ditingkatkan lagi menurut saya.”<sup>245</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan mengenai pelayanan yang diberikan, 5 orang mengatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan sedangkan 7 orang informan mengatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka belum puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan.

## 2) Kegiatan yang diadakan perpustakaan

Untuk mencapai kepuasan pemustaka maka perpustakaan hendaklah mengadakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan edukasi kepada pemustaka atau sekedar hiburan untuk pemustaka agar senang berkunjung ke perpustakaan.

Menurut Ira mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“saya tidak pernah mengikuti kegiatan perpustakaan sejauh saya perpustakaan tidak pernah mengadakan kegiatan.”<sup>246</sup>

Menurut Agung mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“setahu saya perpustakaan tidak pernah mengadakan kegiatan.”<sup>247</sup>

Menurut Uci mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“kalau mengikuti kegiatan di perpustakaan saya belum pernah karena tidak ada informasi apapun jika ada kegiatan di perpustakaan.”<sup>248</sup>

Menurut Novita mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

<sup>245</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>246</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>247</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>248</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

“pernah sekali ketika kegiatan pelatihan di perpustakaan.”<sup>249</sup>

Menurut Kaefah mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“jujur saya belum menemukan kegiatan yang diadakan pustakawan.”<sup>250</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan mengenai kegiatan yang diadakan oleh pustakawan di perpustakaan, 2 orang mengatakan pernah mengikuti kegiatan yang bersifat pelatihan sedangkan 10 orang informan mengatakan belum pernah mengikuti dan menerima informasi terkait kegiatan yang diadakan di perpustakaan. Maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang diadakan perpustakaan tidak memberikan kepuasan bagi pemustaka dan belum maksimal serta belum mencapai tujuan karena jika perpustakaan mengadakan kegiatan tidak semua pemustaka menerima informasi hanya sebagian orang tertentu saja.

### 3) Bahan pustaka yang dibutuhkan

Hal terpenting agar terwujudnya efektivitas layanan perpustakaan adalah koleksi bahan pustaka. Pemustaka datang ke perpustakaan dengan tujuan untuk mencari informasi, maka hendaklah perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi setiap pemustaka yang berkunjung agar layanan perpustakaan dapat dikatakan efektif.

Menurut Adiansyah mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“buku yang dibutuhkan kurang sehingga saya rasa belum terpenuhi.”<sup>251</sup>

Menurut Nuraini mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

<sup>249</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>250</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>251</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

“masih ada bahan pustaka yang kurang dan sering tidak menemukan koleksi yang saya cari karena kadang koleksi tidak sesuai.”<sup>252</sup>

Menurut Mentari mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“belum semuanya terpenuhi karena kadang saya tidak menemukan buku yang saya cari.”<sup>253</sup>

Menurut Oktaviani mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“belum sepenuhnya terpenuhi, masih lumayan banyak yang belum ada.”<sup>254</sup>

Menurut Novita mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“belum semua terpenuhi masih banyak koleksi tentang jurusan saya yang kurang.”<sup>255</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan mengenai bahan pustaka yang di butuhkan di perpustakaan. Jawaban dari 12 informan mengatakan bahwa bahan pustaka yang ada di perpustakaan belum terpenuhi. Maka dapat disimpulkan bahwa koleksi perpustakaan yang dibutuhkan oleh pemustaka belum terpenuhi dan masih kurang.

#### 4) Bahan pustaka sudah sesuai dengan keinginan

Di perpustakaan pasti tersedia bahan pustaka, meskipun begitu bahan pustaka yang disediakan harus menyesuaikan dengan keinginan pemustaka dan harus sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan. Hendaklah bahan pustaka yang diadakan perpustakaan harus dengan pertimbangan terlebih dahulu agar tercapai pelayanan perpustakaan yang efektif

<sup>252</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>253</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>254</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>255</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

maka bahan pustaka harus sesuai dengan keinginan pemustaka karena percuma memiliki banyak koleksi bahan pustaka tetapi tidak sesuai dengan penggunaannya.

Menurut Novita mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“sudah, hanya saja bahan pustaka jurusan IPT masih sangat minim.”<sup>256</sup>

Menurut Adiansyah mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“bahan pustaka pun kurang sesuai, karena bahan pustaka tidak terlalu tepat dengan yang saya inginkan.”<sup>257</sup>

Menurut Mentari mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“sudah cukup sesuai dengan yang saya inginkan.”<sup>258</sup>

Menurut Farhan mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“sudah sesuai buku-buku yang ada di perpustakaan tetapi hanya sebagian saja kadang juga tidak sesuai informasi yang saya inginkan.”<sup>259</sup>

Menurut Agung mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“bahan pustakanya belum begitu sesuai masih ada koleksi yang kurang, buku dengan jumlah eksemplar yang terlalu banyak padahal belum tentu semua digunakan oleh pemustaka.”<sup>260</sup>

Menurut Nuraini mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

<sup>256</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>257</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>258</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>259</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>260</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

“bahan pustakanya belum sesuai dan masih kurang khususnya untuk jurusan saya.”<sup>261</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan mengenai bahan pustaka yang di butuhkan di perpustakaan. Ada 3 informan mengatakan bahwa bahan pustaka yang ada di perpustakaan sudah sesuai dengan keinginan dan 9 informan mengatakan bahwa bahan pustaka yang ada di perpustakaan belum sesuai dengan keinginan. Maka dapat disimpulkan bahwa bahan pustaka yang ada di perpustakaan belum sesuai dengan keinginan pemustaka dan perlu untuk di evaluasi kembali.

Setelah peneliti menganalisis hasil dari wawancara dengan 12 informan, maka peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dikategorikan kurang puas dilihat dari 4 indikator kepuasan pemustaka hasilnya adalah pemustaka merasa kurang puas karena layanan yang diberikan masih kurang dan koleksinya belum lengkap maka perlu untuk di evaluasi dan harus ditingkatkan lagi agar layanan yang diberikan memberikan kepuasan bagi pengguna perpustakaan yang berkunjung.

#### **b. Tingkat kunjungan pemustaka ke perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi**

Tingkat kunjungan suatu perpustakaan merupakan keberhasilan dari pencapaian suatu layanan yang ada di perpustakaan, perpustakaan yang ramai pengunjung artinya pustakawan telah berhasil melaksanakan tugasnya dalam melayani pemustaka sehingga pemustaka senang berkunjung sebaliknya jika perpustakaan sepi pengunjung maka perlu untuk dicari dan diperbaiki kesalahan apa yang mengakibatkan pemustaka malas untuk datang ke perpustakaan. Karena perpustakaan adalah sumber

---

<sup>261</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

segala informasi maka perpustakaan harus banyak pengunjungnya dan layanan yang ada di perpustakaan harus maksimal dan memberikan kepuasan bagi pengunjung perpustakaan.

1) Berapa kali mengunjungi perpustakaan dalam seminggu

Menurut Zuraidan mahasiswa semester 6 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“1 kali dalam seminggu”<sup>262</sup>

Menurut Muhaimin mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“kadang bisa 2 kali dalam seminggu.”<sup>263</sup>

Menurut Novita mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“3 kali dalam seminggu, tergantung dengan tugas kuliah jika saya butuh informasi di dalam buku dan saya tidak memiliki bukunya maka saya mencari ke perpustakaan.”<sup>264</sup>

Menurut Ira mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“kalau saya bisa 1 sampai 2 kali seminggu sebelum kuliah daring.”<sup>265</sup>

Menurut Uci mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“saya biasanya 1 kali dalam seminggu.”<sup>266</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan mengenai berapa kali berkunjung ke perpustakaan dalam seminggu. Ada 3 informan mengatakan bahwa dalam seminggu 2 kali mengunjungi perpustakaan sudah sesuai dengan keinginan dan 9 informan

<sup>262</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>263</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>264</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>265</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>266</sup>Wawancara, 30 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

mengatakan bahwa dalam seminggu 1 kali mengunjungi perpustakaan. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kunjungan ke perpustakaan dalam seminggu sangat kurang sehingga perpustakaan belum sepenuhnya berfungsi dalam hal menyediakan segala sumber informasi karena kurangnya pengunjung yang datang hal ini disebabkan karena kuliah daring.

## 2) Faktor yang membuat berkunjung

Menurut Novita mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“alasanya karena ada tugas kuliah, mencari referensi di perpustakaan untuk tugas akhir kuliah.”<sup>267</sup>

Menurut Adiansyah mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“untuk mencari referensi saat mengerjakan tugas kuliah.”<sup>268</sup>

Menurut Agung mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“saat ada tugas kuliah maka saya mencari bukunya di perpustakaan.”<sup>269</sup>

Menurut Mentari mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“karena mencari referensi untuk tugas dan seminar proposal.”<sup>270</sup>

Menurut Farhan mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“untuk mencari buku jika ada tugas kuliah.”<sup>271</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan mengenai faktor berkunjung ke perpustakaan. Jawaban 12 informan mengatakan

<sup>267</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>268</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>269</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>270</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>271</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

bahwa faktor yang membuat mereka berkunjung adalah karena tugas kuliah dan mencari referensi. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor pemustaka berkunjung adalah hanya tugas kuliah artinya fungsi perpustakaan sebagai penyedia informasi sudah berjalan baik hanya saja belum maksimal karena masih banyak fungsi perpustakaan selain penyedia informasi.

Setelah peneliti menganalisis hasil dari wawancara dengan 12 informan, maka peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kunjungan pemustaka ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dikategorikan masih kurang dilihat dari 2 indikator tingkat berkunjung dan hasilnya adalah pemustaka hanya mengunjungi perpustakaan 1 kali dalam seminggu dengan alasan untuk keperluan tugas kuliah saja dan mencari referensi, sedangkan fungsi perpustakaan adalah sebagai tempat pendidikan, tempat penelitian, tempat rekreasi, tempat membaca dan lain sebagainya.

c. Kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

1) Pelayanan yang bersahabat dengan pemustaka

Menurut Adiansyah mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“belum bersahabat karena pelayanannya cuek kepada pengunjung sehingga terkesan dibiarkan saja.”<sup>272</sup>

Berbeda dengan Ira mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“tentu sudah cukup bersahabat karena ramah”<sup>273</sup>

Menurut Novita mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“sudah cukup bersahabat dan baik”<sup>274</sup>

<sup>272</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>273</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>274</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

Menurut Farhan mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

“untuk pelayanan peminjaman dan pengembalian buku sudah untuk pelayanan yang lainnya belum bersahabat sesuai dengan pengalaman saya tadi.”<sup>275</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan mengenai pelayanan yang bersahabat dengan pemustaka. Ada 2 informan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum bersahabat dengan pemustaka dan ada 10 informan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah bersahabat dengan pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pustakawan sudah bersahabat dengan pemustaka dapat dilihat dari keramahan pustakawan dan cara berkomunikasi yang baik kepada pemustaka.

2) Tingkat kepercayaan pemustaka kepada pustakawan saat memberikan pelayanan

Menurut Muhaimin mahasiswa semester 6 Prodi PMH Fakultas Syariah mengatakan:

“saya percaya karena mereka memang bekerja dan bertugas disana.”<sup>276</sup>

Menurut Kaefah mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“tentu mempercayai karena ini profesi mereka.”<sup>277</sup>

Menurut Mentari mahasiswa semester 8 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“percaya, karena sudah tugas mereka.”<sup>278</sup>

Sama halnya dengan Oktaviani mahasiswa semester 6 Prodi KPI Fakultas Dakwah mengatakan:

<sup>275</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>276</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>277</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>278</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

“iya saya sangat mempercayai karena itu memang tugas mereka.”<sup>279</sup>

Menurut Nuraini mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“saya percaya, karena mereka yang memang memahami perpustakaan dan ahli dibidang perpustakaan.”<sup>280</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan mengenai tingkat kepercayaan pemustaka kepada pustakawan saat memberikan pelayanan. Ada 12 informan mengatakan bahwa mereka percaya kepada pustakawan karena memang sudah menjadi tugas pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan pemustaka kepada pustakawan saat memberikan pelayanan di perpustakaan dapat dikatakan baik karena semua informan mengatakan bahwa mereka menaruh kepercayaan kepada pustakawan yang bertugas di perpustakaan.

### 3) Keamanan dan kenyamanan saat berkunjung ke perpustakaan

Menurut Ira mahasiswa semester 6 Prodi PAI Fakultas Tarbiyah mengatakan:

“iya tentu sangat aman dan menjamin keselamatan pengunjung, contohnya ada tempat penitipan tas yang dikunci sehingga aman untuk menyimpan sesuatu.”<sup>281</sup>

Menurut Adiansyah mahasiswa semester 6 Prodi HPI Fakultas Syariah mengatakan:

“dijamin, dalam hal penitipan tas sudah aman dan nyaman saat berada di perpustakaan.”<sup>282</sup>

Menurut Zuraidan mahasiswa semester 6 Prodi PIAUD Fakultas Tarbiyah mengatakan:

<sup>279</sup>Wawancara, 5 Juli 2021

<sup>280</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>281</sup>Wawancara, 7 Juli 2021

<sup>282</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

“iya contohnya tidak diperbolehkan ribut agar pengguna lain tidak terganggu dan ada penitipan tas berupa lemari agar aman.”<sup>283</sup>

Menurut Novita mahasiswa semester 8 Prodi IPT Fakultas Adab mengatakan:

“iya tentu menjamin keamanan pengunjung dan kenyamanan seperti menyediakan tempat penyimpanan barang dan disediakan wifi di perpustakaan serta ruangan yang tidak panas dan pencahayaan yang pas.”<sup>284</sup>

Menurut Agung mahasiswa semester 6 Prodi HES Fakultas Syariah mengatakan:

“tentu sangat menjamin, sebelum masuk ke perpustakaan tas di tinggalkan di dalam lemari tempat penyimpanan dan tentunya aman, serta ruangan yang nyaman dan tidak panas.”<sup>285</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan mengenai keamanan dan kenyamanan saat berkunjung ke perpustakaan. Ada 12 informan mengatakan bahwa mereka merasa aman dan nyaman saat berkunjung karena tidak perlu khawatir tentang kehilangan barang sebab sudah disediakan tempat penyimpanan barang berupa lemari yang ada kuncinya. Maka dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kenyamanan saat berkunjung ke perpustakaan sudah dijaga dengan baik oleh pustakawan. Perpustakaan sudah memperkuat sistem keamanannya dan perpustakaan juga menjaga kenyamanan pemustaka saat berkunjung dengan menyediakan ruangan yang tidak panas serta wifi untuk mengakses internet.

Setelah peneliti menganalisis hasil dari wawancara dengan 12 informan, maka peneliti menyimpulkan bahwa kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dikategorikan cukup baik dilihat dari 3 indikator tingkat kepercayaan dan hasilnya adalah layanan yang

<sup>283</sup>Wawancara, 22 Juni 2021

<sup>284</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

<sup>285</sup>Wawancara, 28 Juni 2021

diberikan sudah bersahabat dengan pemustaka, pemustaka mempercayai pustakawan serta tingkat keamanan dan kenyamanan saat berkunjung ke perpustakaan sudah dijaga dengan baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Efektivitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilihat dari literasi informasi dapat dikategorikan cukup baik. Dilihat dari hasil wawancara dengan 12 informan dari 4 konsep pengukuran efektivitas layanan yaitu pengaksesan koleksi kepuasan pemustaka, waktu pelayanan, biaya dan keuntungan, informan mengatakan bahwa layanan yang diberikan cukup baik dari segi pengaksesan, waktu pelayanan serta biaya dan keuntungan namun dari segi kepuasan pemustaka, informan memberikan jawaban kurang baik karena merasa kurang puas dengan pelayanan pustakawan di perpustakaan.
2. Standar literasi pustakawan dalam mewujudkan efektivitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dapat dikategorikan cukup baik dengan tingkatan Proficient. Dilihat dari hasil wawancara dengan 12 informan dari 3 standar literasi informasi yaitu akses, evaluasi dan penggunaan, ada 1 standar literasi yang kurang dikuasai oleh pustakawan yaitu standar evaluasi. Masing-masing standar dapat dilihat sebagai berikut: Untuk standar 1 yang terdiri dari 4 indikator dapat dikategorikan cukup baik, ada 1 indikator yang tidak dilakukan oleh pustakawan yaitu indikator 6a yaitu kemampuan mengevaluasi kualitas informasi yang dikategorikan kurang baik. Kebanyakan pemustaka memberikan jawaban untuk indikator 1a yaitu mendefinisikan informasi dikategorikan cukup baik, indikator 2a yaitu mengenali informasi dikategorikan cukup baik, indikator 3a yaitu menemukan informasi dikategorikan cukup baik, indikator 4a yaitu pencarian informasi dikategorikan cukup baik dan indikator 5a yaitu penelusuran informasi dikategorikan cukup baik. Untuk standar 2 yang terdiri dari 2 indikator dapat dikategorikan kurang baik. Pemustaka memberikan jawaban untuk indikator 1b yaitu

penilaian informasi dikategorikan kurang baik dan indikator 2b yaitu mengorganisasikan, menyimpan dan mengambil informasi dikategorikan kurang baik. Untuk standar 3 yang terdiri dari 2 indikator dapat dikategorikan cukup baik. Pemustaka memberikan jawaban untuk indikator 1c yaitu penggunaan informasi dikategorikan cukup baik dan indikator 2c yaitu mengkomunikasikan dan menggunakan informasi dikategorikan cukup baik. Kebanyakan pemustaka memberikan jawaban berdasarkan apa yang dialaminya saat berkunjung ke perpustakaan. Ada pustakawan yang hanya mengarahkan langsung kepada pemustaka, dan ada pustakawan yang tidak memberikan penjelasan secara lengkap mengenai suatu informasi saat pemustaka bertanya. Artinya pustakawan harus meningkatkan lagi pelayanan di perpustakaan dan terus belajar meningkatkan kemampuan dalam literasi informasi agar dapat mewujudkan efektivitas layanan di perpustakaan.

3. Dampak dari rendahnya literasi informasi pustakawan terhadap pelayanan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu berdampak pada kepuasan pemustaka dan berkurangnya tingkat kunjungan pemustaka ke perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan 12 informan dilihat dari tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dikategorikan kurang puas dilihat dari 4 indikator kepuasan pemustaka yaitu pelayanan yang diberikan, kegiatan yang diadakan, bahan pustaka yang dibutuhkan serta bahan pustaka yang sesuai maka hasilnya adalah pemustaka merasa kurang puas karena layanan yang diberikan masih kurang dan koleksinya belum lengkap maka perlu untuk di evaluasi dan harus ditingkatkan lagi agar layanan yang diberikan memberikan kepuasan bagi pengguna perpustakaan yang berkunjung. Peneliti juga menyimpulkan bahwa tingkat kunjungan pemustaka ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dikategorikan masih kurang



dilihat dari 2 indikator tingkat berkunjung dan hasilnya adalah pemustaka hanya mengunjungi perpustakaan 1 kali dalam seminggu dengan alasan untuk keperluan tugas kuliah saja dan mencari referensi, sedangkan fungsi perpustakaan adalah sebagai tempat pendidikan, tempat penelitian, tempat rekreasi, tempat membaca dan lain sebagainya. Untuk tingkat kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dikategorikan cukup baik dilihat dari 3 indikator tingkat kepercayaan dan hasilnya adalah layanan yang diberikan sudah bersahabat dengan pemustaka, pemustaka mempercayai pustakawan serta tingkat keamanan dan kenyamanan saat berkunjung ke perpustakaan sudah dijaga dengan baik.

## B. Saran

1. Untuk mencapai kepuasan pemustaka maka prosedur pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi terutama dalam hal melayani pemustaka secara langsung, contohnya memberikan bantuan kepada pemustaka secara langsung dan memberikan arahan dengan jelas sampai pemustaka tidak kebingungan lagi serta meningkatkan pelayanan berbasis online dan meningkatkan sistem OPAC di perpustakaan.
2. Agar lebih efektif dalam melayani pemustaka hendaklah dibuat kotak saran mengenai masukan dan saran pemustaka kepada pustakawan atau perpustakaan agar membantu dalam evaluasi perpustakaan.
3. Agar bahan pustaka di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka maka hendaklah dibentuk tim saat ingin melakukan pengadaan koleksi, tujuan tim tersebut adalah melakukan survey langsung ke bagian Prodi setiap Fakultas, agar mendapatkan hasil dan dapat mencapai keinginan pemustaka mengenai bahan pustaka yang sesuai.
4. Untuk koleksi di perpustakaan sebaiknya diadakan cukup 5 eksemplar setiap judulnya agar koleksi tidak terlalu banyak dengan judul yang



sama. Sebaiknya mengadakan koleksi dengan jumlah eksemplar sedikit tetapi banyak memiliki judul koleksi yang berbeda-beda.

5. Untuk meningkatkan tingkat kunjungan pemustaka ke perpustakaan sebaiknya diadakan kegiatan di perpustakaan yang bertujuan untuk mengenalkan layanan-layanan perpustakaan kepada pemustaka khususnya mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## DAFTAR PUSTAKA

- ALA Definition of Information Literacy*. (2016). Diakses tanggal 10 November 2020 dari <http://www.ala.org/acrl/standards/ilframework>
- Anis Zohriah. (2017). *Efektivitas pelayanan perpustakaan sekolah*. TARBAWI: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan Vol.3. No. 01, diakses dari [jurnal.uinbanten.ac.id](http://jurnal.uinbanten.ac.id) pada tanggal 12 November 2020
- Buchari Katutu. *Manajemen Pelayanan Perpustakaan*. (Jambi: Sulthan Thaha Press, 2011)
- Daryanto. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. (Malang: Bina Cipta, 1986)
- Daryono (2017). *Literasi informasi digital: sebuah tantangan bagi pustakawan*. Tik Ilmeu: Jurnal ilmu perpustakaan dan informasi. Vol. 1 NO. 2, diakses dari [Journal.iaincurup.ac.id](http://Journal.iaincurup.ac.id) diakses tanggal 12 November 2020.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Quran dan Terjemahannya*. (Jawa Barat: Diponegoro, 2006)
- Dyna Herlina. *Literasi media: teori dan fasilitasi*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019)
- Endang Fatmawati. *Mata baru penelitian perpustakaan dari Servqual ke Libqual*. (Jakarta: Sagung Seto, 2013)
- Fakultas Adab & Humaniora, *Pedoman penulisan proposal dan skripsi*. (Jambi, 2018).
- [Http://bandoinisi.wordpress.com](http://bandoinisi.wordpress.com). *Aspek- Aspek dan Prilaku Pustakawan Pendukung Terwujudnya Layanan Prima di Perpustakaan* diakses pada tanggal 12 November 2020 jam 11.15 wib.
- Ibrahim Bafadal. *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009)
- Lexy J. Muelong. *Metodologi penelitian kualitatif*. (bandung: Remaja Rosyadakarya, Ed. Revisi 2010)
- Mawaddhatul Izzaty, Melta Nelisa. (2015). *Efektifitas Layanan Perpustakaan di Kantor Arsip Perpustakaan Kota Payakumbuh*. Vol. 4 No 1, diakses dari [ejournal3.undip.ac.id](http://ejournal3.undip.ac.id) pada tanggal 11 November 2020.
- Muhammad Rum, (2018). *Kesiapan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0*. Vol. 4 No 1, Diakses dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

[https://baitululum.fah.uinjambi.ac.id/index.php/b\\_ulum/article/view/28pada tanggal 25 desember 2020](https://baitululum.fah.uinjambi.ac.id/index.php/b_ulum/article/view/28pada tanggal 25 desember 2020).

Muhammad Rum, *Desain penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam ilmu perpustakaan dan informasi* 2017.

Noerhayati S. *Pengelolaan Perpustakaan*. (Bandung: Alumni, 1986)

Sri Rahayu. (2017). *Mengenal perpustakaan perguruan tinggi lebih dekat*. Buletin Perpustakaan No. 57, dari jurnal.uui.ac.id diakses pada tanggal 12 november 2020

Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2010)

Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2016)

Suherman. *Perpustakaan sebagai jantung sekolah*. (Bandung: MQS Publishing, 2009)

Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto, 2006)

Tri Septiyantono. *Materi pokok literasi informasi*. (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2016)

Tim penyusun buku pedoman skripsi, *Pedoman penulisan skripsi fakultas adab-sastra & kebudayaan islam*. (Jambi: Fakultas Adab-sastra dan Kebudayaan Islam, IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2013.)

*UU No 43 tahun 2009 tentang kearsipan dan UU No 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. (Yogyakarta: Pustaka Utama, 2010)

Yudistira. (2017). *Literasi informasi pustakawan di perpustakaan fakultas teknik UGM menggunakan pengembangan model the Big 6*. Vol. 13 No. 1, diakses dari jurnal.ugm.ac.id diakses tanggal 14 september 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## Lampiran I

### DAFTAR DATA DIRI INFORMAN

No.	Nama	Prodi	Fakultas	Semester
1	Zuraidan	PIAUD	Tarbiyah	6
2	Mentari Ariska Yuvillavianni	PIAUD	Tarbiyah	8
3	Novita Mega Astika	IPT	Adab	8
4	Nuraini	IPT	Adab	8
5	Uci Ariyanti	KPI	Dakwah	6
6	Oktaviani Putri	KPI	Dakwah	6
7	Farhan Juli Iksanto	KPI	Dakwah	6
8	Muhaimin Fuja Kastro	PMH	Syariah	6
9	Kaefah	PAI	Tarbiyah	6
10	Ira Rukmana	PAI	Tarbiyah	6
11	Agung	HES	Syariah	6
12	Adiansyah	HPI	Syariah	6

## Lampiran II

### INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA (IPD)

#### A. Wawancara

#### 1. Efektivitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilihat dari literasi informasi.

d. Bagaimana prosedur layanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

- 1) Bagaimana prosedur layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi?
- 2) Bagaimana pelayanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

- 3) Layanan apa saja yang diberikan pustakawan kepada anda selaku pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi?
- b. Apakah pelayanan yang diberikan pustakawan sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh pemustaka.
  - 1) Apakah ada jasa yang ditawarkan oleh pustakawan kepada pemustaka?
  - 2) Apakah layanan yang diberikan oleh pustakawan sudah sesuai dengan keinginan pemustaka?
  - 3) Apakah layanan yang diberikan pustakawan mempermudah pemustaka?
  - 4) Fasilitas apa saja yang anda dapatkan saat berkunjung ke perpustakaan?
  - 5) Apakah fasilitas yang diberikan pustakawan dapat membantu pemustaka menelusuri informasi?
- c. Berapa lama waktu yang dibutuhkan pustakawan untuk menyelesaikan pelayanan kepada pemustaka.
  - 1) Saat anda meminta bantuan kepada pustakawan berapa lama waktu yang dibutuhkan pustakawan untuk menyelesaikannya?
  - 2) Saat anda menggunakan layanan administrasi berapa lama waktu yang dibutuhkan pustakawan untuk menyelesaikannya?
- d. Apakah ada biaya dan keuntungan yang ditawarkan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.
  - 1) Apakah anda pernah mengeluarkan biaya saat menggunakan layanan di perpustakaan?
  - 2) Apa saja keuntungan yang anda peroleh saat menggunakan layanan di perpustakaan?
  - 3) Apakah layanan yang diberikan pustakawan dapat membantu anda dalam menemukan informasi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

## 2. Standar literasi pustakawan dalam mewujudkan efektivitas layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

- a. Literasi informasi pustakawan di perpustakaan UIN STS Jambi dalam mengakses informasi saat melayani pemustaka.
  - 1) Bagaimana kemampuan pustakawan dalam mendefinisikan informasi?
  - 2) Bagaimana kemampuan pustakawan dalam mengenali informasi?
  - 3) Bagaimana kemampuan pustakawan dalam menemukan informasi?
  - 4) Bagaimana kemampuan pustakawan dalam pencarian informasi?
  - 5) Bagaimana kemampuan pustakawan dalam penelusuran informasi?
  - 6) Bagaimana kemampuan pustakawan dalam mengevaluasi kualitas informasi?
- b. Literasi informasi pustakawan di perpustakaan UIN STS Jambi dalam mengevaluasi informasi saat memberikan layanan kepada pemustaka.
  - 1) Bagaimana kemampuan pustakawan dalam penilai informasi?
  - 2) Bagaimana kemampuan dalam mengorganisasikan, menyimpan dan mengambil informasi?
- c. Literasi informasi pustakawan di perpustakaan UIN STS Jambi dalam menggunakan informasi saat memberikan layanan kepada pemustaka.
  - 1) Bagaimana kemampuan pustakawan dalam penggunaan informasi secara efektif dan etis?
  - 2) Bagaimana kemampuan pustakawan dalam mengkomunikasikan dan menggunakan informasi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

### 3. Apa dampak dari rendahnya literasi informasi pustakawan terhadap pelayanan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

- a. Kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
  - 1) Apakah anda sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan?
  - 2) Apakah anda pernah mengikuti kegiatan yang diadakan oleh perpustakaan?
  - 3) Apakah bahan pustaka yang anda butuhkan sudah terpenuhi?
  - 4) Apakah bahan pustaka yang anda butuhkan sudah sesuai dengan keinginan anda?
- b. Tingkat kunjungan pemustaka ke perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
  - 1) Berapa kali anda mengunjungi perpustakaan dalam seminggu?
  - 2) Apa saja faktor yang membuat anda berkunjung ke perpustakaan?
- c. Kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
  - 1) Apakah pelayanan yang diberikan pustakawan sudah bersahabat terhadap pemustaka?
  - 2) Apakah anda mempercayai pustakawan saat melayani pemustaka?
  - 3) Apakah pustakawan menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan?

## B. Observasi

1. Mengamati secara langsung kinerja pustakawan tentang layanan yang diberikan kepada pemustaka di Perpustakaan UIN STS Jambi.
2. Mengamati secara langsung keadaan Perpustakaan UIN STS Jambi.

## C. Dokumentasi

1. Profil Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Foto saat wawancara dengan informan.



### Lampiran III

### DOKUMENTASI BERSAMA INFORMAN



@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



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



**Dokumentasi bersama Pustakawan**



@ Hak cipta milik UIN Suttha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



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