

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

LAYANAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



Oleh:

**Haidir Maulana
NIM: SIP.162302**

**PEMBIMBING:
Alhusni, S. Ag., M. H.I
Yudi Armansyah, S. Th. I., M. Hum**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H / 2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haidir Maulana
Nim : SIP.162302
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Syariah
Alamat : Jl. Temenggung Jakfar Rt.02 Kel. Tahtul Yaman Kec. Pelayangan
Kota Jambi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul : **“Layanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau yang ditulis orang lain, kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, termasuk percabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Jambi, 08 September 2022



Haidir Maulana
SIP.162302

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul "LAYANAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI" telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 26 Oktober 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 13 Desember 2022

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H

NIP. 19720102 200003 2 003

Panitia Ujian:

1. Ketua Sidang : Drs. H. Sulaeman, M.H.I
NIP: 196110051995031001
2. Sekretaris Sidang : Zarkani, MM
NIP: 19760326 200212 1 001
3. Pembimbing I : Alhusni, M.HI
NIP: 19761225 200901 1 017
4. Pembimbing II : Yudi Armansyah, M.Hum
NIP: 19860606 201503 1 007
5. Penguji I : Wenny Dastina, M.Si
NIP: 19780109 200501 2 006
6. Penguji II : Devrian Ali Putra, S.S.I., M.A.Hk
NIP: 19880911 201801 1 001

MOTTO

أَقْرَأْ بِأَسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢)
أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣)

Q.S. Al-‘Alaq, Ayat 1-3

(1) Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan. (2) Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. (3) Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha mulia. Q.S. Al-‘Alaq, Ayat 1-3

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 Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha 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



PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang segala puji bagi Allah, atas segala nikmat dan karunianya yang telah engkau berikan, ucapan rasa syukur yang tiada hentinya pada-Mu ya Rabb, serta shalawat dan salam kepada Nabi pilihan Mauhammad SAW dan para sahabatnya yang mulia.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

Ayahanda tercinta Abdullah Karim Rovi'i dan Ibunda tercinta Siti Aisyah, sebagai tanda bakti rasa terima kasih atas segala pengorbanan, curahan kasih sayang yang tak terhingga, nasihat, dorongan, dan yang selalu menguatkan lewat do'a-do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini juga kepada ketia adik tercinta Robiatul Adawiyah, Mustofal Ahyar dan M. Saib Hudri dan keluarga besarku.

Teruntuk Dosen Pembimbing ku Bapak Alhusni, S. Ag., M. H.I dan Bapak Yudi Armansyah, S. Th. I., M. Hum yang telah membimbing dan memberikan saran serta masukan demi terciptanya skripsi ini.

Kepada Bapak H. Muhammad Badri SH MH sekeluarga yang penulis anggap sebagai keluarga sendiri yang telah banyak membantu penulis.

Teruntuk seluruh sahabatku Hambali, Kurnia Dwi Astuti, Lisholihati, Tanti Septiani, Fitri dan Hesty, Ari Akbar, Ahmad Rifki dan B19 member, Asmal dan Arifin serta Albi, Ulul Albab Fadhlan, M. Yakub dan butet serta kawan-kawan KKN Posko 17 Gel.3 Desa Sungai Pinang, Haikal, Prillo, Kawan-kawan IP C 2K16 yang telah berjuang bersama-sama, mendukung, menyemangati, memotivasi, membantu serta memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Juga kepada Perpustakaan Fakultas syariah dan dekanat fakultas syariah pada umumnya yang telah memberikan informasi serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat baik untuk penulis maupun pembacanya aamiin.

ABSTRAK

Nama : Haidir Maulana
NIM : SIP.162302
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul : Layanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Skripsi ini membahas tentang Layanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Dalam penelitian ini yang menjadi pembahasan yaitu pelayanan pada perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dan kendala dan upaya pelayanan pada perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Penelitian ini dibatasi waktu penelitian yaitu pada tahun 2021. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Kerangka pemikiran penelitian ini berangkat dengan teori pelayanan publik dan layanan perpustakaan. Pelayanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi jika dilihat dari prinsip-prinsip pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik meskipun ada kekurangan dan perlu peningkatan kualitas pelayanan. Kendala dan upaya pelayanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu sumber daya manusia yang dimiliki perpustakaan fakultas syariah, ruangan yang terbatas dan sarana prasarana misalnya akses internet. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengajukan pemasangan akses internet dan pengajuan ruangan tambahan.

Kata Kunci: Layanan, Pelayanan, Perpustakaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian 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.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

ABSTRACT

Name : Haidir Maulana
NIM : SIP.162302
Jurusan : Public administration
Judul : Library Services of the Sharia Faculty of the State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

This thesis discusses the Library Service of the Sharia Faculty of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi State Islamic University. In this study, the discussion was on the service to the library of the Sharia Faculty of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi State Islamic University and the constraints and efforts to service the library of the Sharia Faculty of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi State Islamic University. This research is limited in research time, namely in 2021. This research is a qualitative research with a qualitative descriptive approach. The framework of this research departs from the theory of public services and library services. If viewed from the principles of public service, it can be concluded that the services provided are good enough even though there are deficiencies and need to improve service quality. Constraints and service efforts of the Sharia Faculty Library, Sulthan Thaha Saifuddin Jambi State Islamic University, namely human resources owned by the Sharia faculty library, limited space and infrastructure such as internet access. Efforts that can be made are by improving the quality of human resources, proposing the installation of internet access and submitting additional rooms.

Keywords: Service, Servicing, Library

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa pula iringan shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini diberi judul **“Layanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”**.

Skripsi ini disusun sebagai sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu syariah dalam bagian pemerintahan dan juga memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia.

Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini, penulis akui tidak sedikitnya hambatan dan rintangan yang penulis temui baik dalam pengumpulan data maupun dalam penyusunannya. Dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah jutaan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada yang terhormat:

Bapak Prof Dr. H. H Su’aidi Asy’ari, M. A, Ph.D Rektor 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 Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H sebagai Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D. sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Ruslan Abdul Gani.,S.H.M.Hum, sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. H. Ishaq, SH. M.Hum, sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
4. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP.,M.Si Sebagai Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan dan Bapak Yudi Armansyah, M.Hum Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
5. Bapak Alhusni, S. Ag., M. H.I sebagai Pembimbing I.
6. Bapak Yudi Armansyah, S. Th. I., M. Hum sebagai Pembimbing II
7. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, dan seluruh Karyawan/Karyawati Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
8. Bapak dan Ibuk Karyawan/Karyawati Perpustakaan Fakultas Syariah dan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin Jambi.
9. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya kepada Allah jualah penulis memohon agar jerih payah Bapak/Ibu dan teman-teman semua menjadi amal shaleh bagi mereka semua dan mendapatkan ridha Allah SWT serta mendapatkan balasan yang setimpal di hari kemudian nantinya. Di samping itu dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini,

kepada Allah SWT kita memohon ampunan-Nya dan kepada manusia kita memohon kemanfaatannya, semoga amal kebajikan kita ini dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, 08 September 2022
Penulis

Haidir Maulana
SIP.162302

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

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN | i |
| PENGESAHAN PANITIA UJIAN | ii |
| MOTTO | iii |
| PERSEMBAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penulisan | 6 |
| E. Batasan Penulisan | 7 |
| F. Kerangka Konseptual | 7 |
| G. Tinjauan Pustaka | 8 |
| H. Metode Penelitian | 10 |
| BAB II KERANGKA TEORI | |
| A. Pelayanan Publik | 15 |
| B. Layanan Perpustakaan | 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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Sejarah Singkat Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi | 31 |
| B. Sturktur Organisasi Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi | 32 |
| C. Visi Misi Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi | 33 |
| D. Kondisi Perpustakaan | 34 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Pelayanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi | 39 |
| B. Kendala Dan Upaya Pelayanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi | 61 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 64 |
| B. Saran | 64 |

DAFTAR PUSTAKA

CURRICULUM VITAE

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da 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

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu perihal atau cara melayani.¹ Oleh karena itu pada dasarnya didalam layanan terkandung pelayanan. Pelayanan lebih diartikan kepada orang yang memberikan layanan kepada orang lain atau dengan kata lain pelayanan merupakan kegiatan antara dua orang atau lebih. Sedangkan layanan bisa diartikan pelayanan yang diberikan kepada orang lain tanpa adanya orang yang melakukan kegiatan melayani.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengguna serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pengguna.²

Salah satu bentuk dari pelayanan yaitu pelayanan pada perpustakaan. Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan. Aktivitas layanan perpustakaan berarti penyedia bahan pustaka secara cepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan.

¹ KBBI Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/layanan>, diakses pada Minggu 29 maret 2020, Pukul 17:26 WIB

² Mohammad Assegaff, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal EKOBIS 10, no. 2 September 2009, hlm.27.

Perpustakaan memberi pelayanan bahan pustaka kepada pengguna, agar bahan pustaka yang telah diolah dapat dimanfaatkan dengan cepat oleh pengguna perpustakaan.

Layanan perpustakaan atau pelayanan yang ada didalam perpustakaan dapat digolongkan kedalam bentuk pelayanan publik. Hal ini karena penyediaan pelayanan publik pada perpustakaan yaitu dilakukan secara langsung oleh pemerintah melalui apa yang disebut dengan sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.³

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.⁴

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perpustakaan merupakan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan

³ Putra, Fadhilla, *New Public Governance*. Malang: UB Press, 2012, hlm.62

⁴ Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015, hlm.14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da 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



untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.⁵ Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan dituntut untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi lebih meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan insan akademika.

Perguruan tinggi juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas layanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra atau *image* pelanggan khususnya mahasiswa. Citra pelayanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada persepsi penyedia jasa saja, akan tetapi juga berdasarkan pada persepsi pengguna.⁶

Ruang perpustakaan merupakan salah satu faktor yang dapat memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepastakawanan. Tanpa adanya ruangan tidak akan dapat menjalankan perpustakaan dengan berhasil dipandang dari segi administrasi dan organisasi, maka selalu menjadi faktor yang menentukan. Demikian juga dengan perpustakaan sebagai suatu organisasi. Sekecil apapun kondisi perpustakaan tetap diperlukan suatu

⁵ Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia, 1993, hlm.3.

⁶ *Ibid*



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

ruangan yang memadai.⁷ Setelah adanya ruangan yang cukup, hal pertama yang di lihat oleh pengguna perpustakaan adalah pelayanan perpustakaan. Bila pelayanan suatu perpustakaan bagus, maka akan bagus pula citra suatu perpustakaan dimata penggunanya.

Keberadaan gedung dan ruangan perpustakaan dimaksudkan untuk menampung sekaligus sebagai wadah untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan dan informasi.⁸ Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan kepada pengguna selain gedung dan ruangan perpustakaan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan penggunanya, untuk dapat memuaskan penggunanya, perpustakaan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas perpustakaan semaksimal mungkin, sesuai dengan kebutuhan penggunanya.⁹

Salah satu fasilitas yang ada di perguruan tinggi seperti Fakultas Syari'ah UIN STS Jambi adalah fasilitas perpustakaan. Perpustakaan Fakultas Syari'ah UIN STS Jambi merupakan satu unit jasa yang memberikan jasa dibidang kepustakaan. Fasilitas pelayanan sangat penting artinya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Layanan dan pelayanan tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Berbicara layanan tentunya akan berbicara mengenai pelayanan atau bagaimana layanan itu diberikan.

⁷Taslimah Yusuf, *Manajemen Perpustakaan Umum*, Jakarta: Universitas Terbuka, 1996, hlm.95.

⁸Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media, 2005, hlm.197.

⁹Muflihah, *Hubungan Fasilitas Perpustakaan Terhadap kepuasan pemustaka Di Perpustakaan Kota Yogyakarta*, Skripsi, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, 2011, hlm.2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da 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 Surjadi, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.¹⁰

Sementara itu menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiyansyah bahwa dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).¹¹

Lantas bagaimana layanan pada perpustakaan fakultas syariah, jika

¹⁰ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama, 2012. hlm.69

¹¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media, 2011, hlm.46-47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



kita melihat dari observasi awal yang penulis lakukan, serta bagaimana pelayanan publik yang diberikan pada perpustakaan fakultas syariah berdasarkan indikator- indikator yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli.

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Layanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”**.

B Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana pelayanan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi?
2. Apa kendala dan upaya dalam pelayanan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi?

C Tujuan penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pelayanan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Untuk mengetahui kendala dan upaya dalam pelayanan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin

D Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi lembaga, diharapkan penelitian ini menjadi salah satu pertimbangan bagi lembaga untuk dapat meningkatkan layanan dan pelayanan dalam memuaskan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini akan mampu menambah wawasan serta lebih mengerti dan memahami selain teori-teori yang penulis dapatkan dibangku perkuliahan.
3. Bagi penelitian, diharapkan dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau konsep awal untuk penelitian selanjutnya.
4. Bagi pustakawan, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan guna meningkatkan pelayanan bagi pengguna perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

E Batasan Penulisan

Untuk menghindari terjadinya pembahasan yang meluas dari tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada bagaimana layanan perpustakaan Fakultas Syariah serta pelayanan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tahun 2021.

F Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu kerangka yang berisikan defenisi-defenisi yang dijadikan pedoman dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu perihal atau cara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da 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



melayani.¹²

2. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait.¹³
3. Perpustakaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya; koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lain yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dibicarakan.¹⁴
4. Fakultas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia: bagian perguruan tinggi tempat mempelajari suatu bidang ilmu, terdiri atas beberapa jurusan, dipimpin oleh dekan.¹⁵

G Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Maslachatus (2013), dengan judul “Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Sekolah Menengah Kejuruan Bopkri 1 Yogyakarta”.¹⁶ Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi siswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena bertitik tolak pada

¹² KBBi Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/layanan>, diakses pada Minggu 29 maret 2020, Pukul 17:26 WIB

¹³ Mohammad Assegaff, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal EKOBIS 10, no. 2 September 2009, hlm.27.

¹⁴ KBBi Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perpustakaan>, diakses pada Minggu 29 maret 2020, Pukul 17:31 WIB

¹⁵ KBBi Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/fakultas>, diakses pada Minggu 29 maret 2020, Pukul 17:32 WIB

¹⁶ Mahasiswa S-1 Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian 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.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



anggapan bahwa semua gejala dapat diukur dan diubah dalam bentuk angka sehingga memungkinkan untuk digunakan teknik-teknik analisis statistika deskriptif.

Salanjutnya penelitian yang dilakukan Oleh Roh (2014), dengan judul “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta”.¹⁷ Tipe penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan UMS dengan metode penetapan sampel menggunakan teknik nomograf Harry King. Dari jumlah populasi selama 1 minggu sebanyak 1801 orang maka jumlah sampel yang diteliti sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner dan wawancara. Teknik pengolahan data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan perangkat lunak SPSS 16.0

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nurul Laili (2015), dengan judul “Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Unsyiah”.¹⁸ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fisika angkatan 2004, yang berjumlah 180 orang, sedangkan yang menjadi sampel sebanyak 36 orang.

¹⁷ Mahasiswa S-1 Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

¹⁸ Mahasiswa S-1 Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh



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

Perbedaan yang mendasar penelitian diatas secara berturut yaitu fokus pada persepsi siswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan, pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dan pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan penulis menfokuskan penelitian ini pada layanan perpustakaan dan pelayanan perpustakaan.

H Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses penelitian atau pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang merupakan sumber untuk memperoleh data maupun informasi, yaitu Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, yang merupakan kumpulan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami masalah sosial atau kemanusiaan dari sejumlah individu atau sekelompok orang. Penelitian ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, mengumpulkan data yang spesifik dari informan yaitu layanan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data, yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Dibawah ini akan dirincikan satu persatu apa saja yang yang termasuk kedalam data primer dan data sekunder dan untuk menunjang penelitian ini terlaksana.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukannya. Data primer ini disebut juga sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer yang diperoleh adalah data yang diambil dari hasil penelitian lapangan dan wawancara dari narasumber sehubungan dengan layanan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Data primer dalam penelitian ini berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau sejumlah keterangan yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Data sekunder yang dimaksud adalah dokumen-dokumen resmi, buku-buku, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Sumber Data

Sumber data adalah sebagai bahan baku informasi atau subjek,

tempat atau asal diperoleh, dapat berupa bahan pustaka atau orang, yaitu informasi atau responden. Penentuan sumber data yang berdasarkan jenis data yang telah ditentukan seperti sumber data yang berdasarkan dari sumber dokumen, sumber perpustakaan dan sumber lapangan. Sumber data dalam penelitian disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Sesuai dengan fokus penelitian, maka yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah jawaban dari wawancara penulis dengan informan dilapangan, isi dokumen-dokumen dan buku-buku, maupun hal-hal lain yang bersangkutan dengan penelitian ini.

4. Unit Analisis

Teknik penentuan sampel ini dilakukan dengan cara Purposive Sampling yakni suatu teknik penentuan sampel dengan cara menentukan kriteria atau persoalan terlebih dahulu yang dianggap mengetahui persoalan yang diteliti, oleh karena itu yang akan dijadikan sampel penelitian ini adalah Bapak Mediandri Selaku Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah dapat dilakukan dengan berbagai terknik, namun dalam penellitian ini teknik yang digunakan adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan melakukan komunikasi antara satu orang dengan orang

lainnya untuk mendapatkan suatu informasi yang jelas dan lebih akurat. Dalam hal ini dengan menanyakan langsung secara lisan dan tertulis dengan Bapak Mediandri Selaku Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.

b. Studi dokumen

Studi dokumen yaitu mengambil data yang sudah di kelola secara sistematis di Perpustakaan Fakutas Syariah maupun Dekanat Fakultas Syariah.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif deskriptif. Analisis data kualitatif merupakan bentuk penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan yang sewajarnya dan sebagaimana adanya.

Setelah semua data terkumpul, maka untuk selanjutnya data tersebut dianalisis secara kualitatif berdasarkan keterangan atau jawaban responden dan ditarik kesimpulan bersifat deskriptif, mengenai layanan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

7. Sistematika Penulisan

Untuk mempertegas uraian dari isi skripsi ini serta untuk mengarahkan pembaca, maka penulis membuat sistematika penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut : pada Bab I ini di jelaskan tentang pendahuluan yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan

manfaat penulisan, batasan penulisan, kerangka konseptual, tinjauan pustaka dan metode penelitian; Bab II yaitu mengenai kerangka teori yang terdiri dari Pelayanan Perpustakaan dan Pelayanan Publik; Bab III menjelaskan tentang gambaran umum tempat penelitian yaitu perpustakaan fakultas syariah UIN STS jambi; Pada Bab IV pembahasan mengenai pelayanan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dan kendala dan upaya pelayanan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi; dan Bab V merupakan bab terakhir yaitu penutup berisikan kesimpulan dan saran.



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

BAB II

KERANGKA TEORI

A Pelayanan Publik

1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik¹⁹. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”²⁰. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta)²¹. Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan

¹⁹ Dwiyanto, Agus. *Op.cit.* hlm.14.

²⁰ *Ibid*

²¹ Putra, Fadhilla. *Op.cit.* hlm.60

peraturan perundang-undangan²².

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*”²³ dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.²⁴ Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah

²² Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. Kedua, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010, hlm.22

²³ Savas, E.S, *Privatization: The Key to Better Government*. New Jersey: Chatam House Publisher, 1987, hlm.62

²⁴ Putra, Fadhila. *Op.cit.* hlm.62

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

sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik²⁵. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahterannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik.²⁶ Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

²⁵ Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

²⁶ Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama, 2012, hlm.17



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 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik²⁷:

- 1) Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public; dan Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
- 5) Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da 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



²⁷ *Ibid.* hlm.65

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
- 9) Kejujuran: cukup jelas
- 10) Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
- 11) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
- 12) Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum..

3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu²⁸:

- 1) Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.

²⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, hlm.246

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da 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 sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- 3) Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus irumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi

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 sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi²⁹:

- 1) Prosedur Pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

²⁹ Surjadi, *Op.cit* hlm.69



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) Biaya Pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sementara itu menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiyansyah bahwa dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).³⁰

a. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Adapun untuk mengukur dimensi *Tangibel* (Berwujud) dapat dilakukan melalui yaitu antara lain dengan :

- 1) Penampilan petugas/ aparatue dalam melayani pelanggan

³⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media, 2011, hlm.46-47

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 sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinana petugas/ aparaturn dalam melakukan pelayanan
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan. Adapun untuk mengukur dimensi Kehandalan yaitu antara lain melalui:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas
- 3) Kemampuan petugas/ aparaturn dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. Dimensi *Responsiviness* (Respon/ Ketanggapan)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen. Untuk mengukur dimensi respon/ ketanggapan yang bisa dilakukan yaitu antara lain :

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat

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

- 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.
- 3) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*) yang bisa dilakukan yaitu antara lain :

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- 2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Perhatian (*Empathy*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Adapun hal yang bisa dilakukan dalam dimensi empati yaitu antara lain :

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun
- 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- 4) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

B Layanan Perpustakaan

1. Layanan Perpustakaan

Pada pinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan

ditujukan untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan. Salah satunya adalah aktivitas layanan perpustakaan. Aktivitas layanan perpustakaan berarti penyedia bahan pustaka secara cepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan. Perpustakaan memberi pelayanan bahan pustaka kepada pengguna, agar bahan pustaka yang telah diolah dapat dimanfaatkan dengan cepat oleh pengguna perpustakaan.

Pada hakikatnya layanan perpustakaan mengandung arti: pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan tentang hal-hal berikut:

- 1) Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan ditempat ataupun dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.
- 2) Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Menurut Sumantri, layanan perpustakaan adalah semua jenis kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan hubungan baik secara langsung kepada pengguna. Layanan pemakai menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kerja suatu perpustakaan, walaupun tidak mungkin berdiri sendiri tanpa didukung oleh kegiatan pembinaan koleksinya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pemberian fasilitas jasa perpustakaan kepada pengguna yang hasilnya dapat dirasakan dalam

bentuk kepuasan, sehingga pelayanan yang diberikan perpustakaan dapat dikatakan berhasil bila pengguna perpustakaan telah merasa puas dengan apa yang didapatkan di perpustakaan.

2. Jenis-jenis Layanan

Perpustakaan berperan penting dalam memberikan informasi bagi penggunanya secara optimal. Pengguna Perpustakaan mengharapkan dapat menelusuri informasi yang dibutuhkan secara mudah, cepat dan akurat. Layanan yang disajikan oleh perpustakaan hendaknya sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Sebagaimana Purwani Istiana yang mengutip Lasa HS menyebutkan ada 12 jenis layanan perpustakaan³¹, yaitu:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi (layanan peminjaman/pengembalian koleksi) merupakan layanan yang umum ada disemua jenis perpustakaan.

b. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

c. Layanan keanggotaan

Layanan keanggotaan merupakan layanan perpustakaan yang diperuntukan bagi pengunjung perpustakaan yang berkeinginan untuk mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan.

d. Layanan Majalah dan Jurnal (Layanan Terbitan Berseri)

³¹ Lasa HS. *Op.cit.* hlm.199.



Layanan Majalah dan jurnal adalah layanan yang menyediakan artikel-artikel dari berbagai majalah dan jurnal yang dilanggan atau yang dimiliki perpustakaan.

e. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi adalah jasa layanan yang membantu pemustaka menelusurkan informasi sesuai topik yang dibutuhkan.

f. Layanan Perpustakaan keliling

Layanan perpustakaan keliling adalah layanan perpustakaan yang bergerak (mobile Library) dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau perpustakaan umum.

g. Layanan Silang Layan

Layanan silang layan diartikan sebagai pemberian jasa antara dua perpustakaan atau lebih.

h. Layanan Cetak, Fotokopi dan Alih Media

Pemustaka berharap dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan untuk mencetak (print) dokumen yang dia buat, Maka pemustaka menginginkan pelayanan tersebut di perpustakaan. Layanan lain yang juga diperlukan adalah layanan fotokopi, layanan ini diperlukan oleh pemustaka jika mereka menginginkan memfotokopi sebagian dari koleksi perpustakaan untuk keperluan Studi dan

sebagainya. Layanan lainnya adalah layanan alih media seperti scanni dokumen, gambar, peta dan berbagai ilustrasi terkadang diperlukan dalam bentuk file sehingga perlu perangkat scanning dokumen.

i. Layanan Pendidikan, pelatihan dan penyuluhan

Pendidikan pemakai merupakan program yang sudah semestinya diselenggarakan oleh perpustakaan sehingga mampu memberikan petunjuk dan arahan kepada pemustaka, sehingga mereka dapat memanfaatkan sumber informasi dan berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan lebih efektif dan efisien.

j. Layanan Koleksi Digital

Perkembangan teknologi dan informasi berkembang sedemikian pesat, sehingga hal ini memungkinkan perpustakaan untuk memanfaatkan teknologi, untuk menyediakan koleksi digital. Koleksi digital memberikan keluasan agar lebih banyak pengguna dalam waktu yang bersamaan memanfaatkan sumber informasi yang sama.

k. Layanan Audio Visual

Layanan audio visual adalah layanan yang disediakan perpustakaan yang tertarik dengan informasi yang di kemas dalam kaset CD, CD ROM, disket dan sebagainya.

l. Layanan Learning Common

Layanan Learning Common merupakan fasilitas belajar yang disediakan perpustakaan, dirancang secara unik yang menyatukan beberapa fasilitas dukungan pembelajaran.

Menurut Yoyo layanan perpustakaan terdiri dari dua jenis layanan, yaitu:

- a. Layanan Teknis merupakan layanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca (technical services), yang pekerjaannya meliputi:
 - a) Pengadaan bahan pustaka
 - b) Pengorganisasian bahan pustaka atau pengolahan bahan pustaka
 - c) Administrasi lainnya.
- b. Layanan pembaca merupakan layanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai perpustakaan, yang pekerjaannya meliputi:
 - 1) Layanan sirkulasi
 - 2) Layanan referensi
 - 3) Layanan ekstensi
 - 4) Layanan silang layan.

Suherman menambahkan bahwa jenis-jenis layanan terdiri dari beberapa jenis layanan, yaitu:

- a. Layanan sirkulasi
- b. Layanan membaca di perpustakaan
- c. Pemutaran film
- d. Layanan jasa informasi.

Pada intinya layanan yang tersedia di perpustakaan pada umum adalah:

- a. Layanan sirkulasi

- b. Layanan referensi
- c. Layanan pendidikan pemakai
- d. Layanan penelusuran Informasi
- e. Layanan Fotokopi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan 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

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A Sejarah Singkat Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi merupakan salah satu universitas yang keberadaannya cukup disegani dan terletak di Provinsi Jambi. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi saat ini memiliki 7 (tujuh) fakultas, yaitu Fakultas Ushuluddin, Fakultas Dakwah, Fakultas Adab dan Humaniora, Fakultas Syariah, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Ekonomi, dan Fakultas Sains dan Teknologi.

Fakultas Syariah sebagai salah satu fakultas yang dimiliki oleh Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi memiliki program studi yaitu sebanyak program studi, terdiri dari Program Studi Ilmu Pemerintahan, Program Studi Hukum Pidana Islam, Program Studi Hukum Keluarga, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Program Studi Hukum Tata Negara dan Program Studi Perbandingan Mazhab dan Agama.

Salah satu faktor penunjang kegiatan akademik di fakultas syariah, yaitu tersedianya perpustakaan Fakultas Syariah. Perpustakaan Fakultas Syariah menjadi tempat rujukan mahasiswa maupun dosen dalam mencari bahan referensi dari tugas dan karya ilmiah yang dikerjakan.

Perpustakaan Fakultas syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi merupakan salah satu unit yang dimiliki oleh fakultas syariah pada khususnya maupun Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha

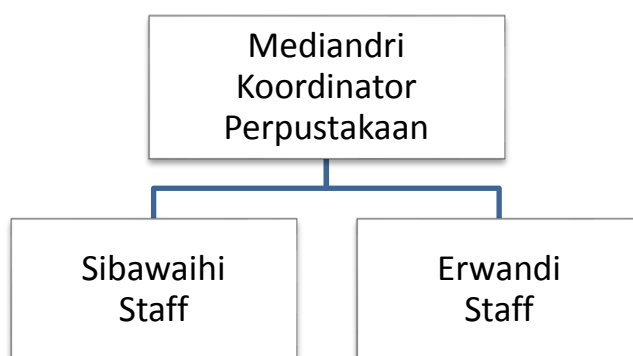
Saifuddin Jambi pada umumnya. Perpustakaan ini menjadi wadah bagi mahasiswa maupun dosen dalam menambah ilmu pengetahuan serta mencari bahan referensi untuk pembuatan tugas dan karya ilmiah.

Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi terletak dalam satu gedung dengan gedung dosen dan bersebelahan dengan gedung dekanat. Letak gedung yang berada di depan wilayah fakultas membuat perpustakaan menempati tempat yang strategis sehingga Mahasiswa dan dosen dapat mengunjungi perpustakaan dengan mudah.

B Struktur Organisasi Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Adapun struktur organisasi Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 1 Struktur Organisasi Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



Visi Misi Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Perpustakaan sebagai jantung perguruan tinggi memiliki amanah sangat mulia dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, maka seharusnya perpustakaan mampu menghidupkan dinamika perguruan tinggi tersebut. Perpustakaan merupakan sumber belajar utama bagi segenap civitas akedemika. Dari perpustakaan ini harusnya beragam informasi dapat digali dandi kembangkan dalam rangka mencapai terwujudnya cita-cita Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Adapun visi dan misi Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi sama dengan visi dan misi pusat Perpustakaan UIN STS Jambi.

1. Visi : Mewujudkan Perpustakaan yang Inovatif, Responsif, dan Kompetitif
2. Misi :
 - 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 pustakaan perguruan tinggi islam maupun lembaga informasi dan dokumentasi lainnya.
 - d. Mengembangkan sistem perpustakaan berbasis digital³²

³² Dokumentasi, Profil Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, pada 30 Agustus 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da 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 sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

D Kondisi Perpustakaan

Gedung

Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi memiliki perpustakaan untuk memudahkan dalam penyelenggaraan belajar-mengajar. Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi terletak dalam satu ruangan pada sebuah gedung yang bersebelahan dengan ruang dosen serta ruang program studi. Selain itu gedung tempat perpustakaan tersebut berdekatan dengan gedung dekanat dan gedung perkuliahan sehingga dapat dikatakan cukup strategis, mahasiswa dan dosen dapat mengunjungi perpustakaan dengan mudah.

2. Pustakawan Perpustakaan

Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi memiliki 3 pustakawan, yaitu 1 orang sebagai koordinator perpustakaan memiliki tugas mengawasi kegiatan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dan 2 orang lainnya sebagai staff yang memiliki tugas untuk peminjaman, pengembalian dan perpanjangan bahan pustaka.

Sarana dan Prasarana

Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam menunjang kegiatan anggotanya selama di perpustakaan, maka tersedia sarana dan prasarana memadai untuk mendukung kenyamanan anggotanya pada saat berada di 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 Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi



Sarana dan prasarana yang tersedia di perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah sebagai berikut:

| No | Jenis Barang | Jumlah |
|----|----------------------------|--------|
| 1 | Televisi | 1 |
| 2 | AC | 1 |
| 3 | Komputer | 2 |
| 4 | Kipas angin | 2 |
| 5 | kursi pustakawan | 3 |
| 6 | Rak buku | 8 |
| 7 | Meja | 4 |
| 8 | kursi baca | 0 |
| 9 | Permadani | 2 |
| 10 | Rak majalah | 0 |
| 11 | Lukisan | 1 |
| 12 | Foto presiden dan wakilnya | 1 |
| 13 | Tempat sampah | 1 |
| 14 | Rak tas | 2 |
| 15 | Gudang | 0 |

Gambar 2 sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perpustakaan Fakultas Syariah

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

4. Fasilitas Perpustakaan

Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menyediakan fasilitas memadai untuk mendukung proses belajar mengajar. Fasilitas yang tersedia di perpustakaan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah sebagai berikut :

a Koleksi Buku

Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan

Thaha Saifuddin Jambi memiliki koleksi buku meliputi koleksi buku fiksi, non fiksi, kamus, encyclopedia, peta, atlas dan koleksi buku yang menunjang referensi mahasiswa.

b Surat Kabar

Koleksi surat kabar perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi meliputi Jambi Independent dan Jambi Express

c Layanan Internet Gratis.

Layanan internet gratis disediakan untuk digunakan kapan saja dan waktu pemakaian selama perpustakaan di buka.

5. Koleksi Perpustakaan

Perpustakaan sebagai sarana yang menunjang kegiatan belajar mengajar harus mampu menyediakan koleksi sesuai dan dapat digunakan sebagai bahan referensi baik untuk mahasiswa maupun dosen.

Adapun koleksi perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi adalah sebagai berikut yaitu koleksi buku dengan jumlah 3000 exemplar dengan 824 judul buku.

Jam Layanan Perpustakaan

Perpustakaan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi membuka layanan pada hari kerja

yaitu :

Senin-Kamis : 08.00 - 15.00 WIB

Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da 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 Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



Jumat : 08.00 - 15.00 WIB

Istirahat : 11.00 - 13.00 WIB

Syarat Keanggotaan

Anggota perpustakaan diperlukan untuk mengetahui seberapa besar anggota menggunakan koleksi perpustakaan. Syarat keanggotaan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi, yaitu:

- a Merupakan mahasiswa aktif Fakultas Syariah UIN STS Jambi
- b Mengisi formulis pendaftaran
- c Membayar uang administrasi sebesar Rp.25.000,00
- d Fotokopi kartu tanda mahasiswa
- e Pas foto 3x4 3 lembar

8. Tata Tertib Perpustakaan

Peraturan dibuat untuk melatih siswa menjadi disiplin. Tata tertib perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi, yaitu :

- a Pengunjung perpustakaan harap mengisi buku daftar hadir pengunjung
- b Setiap anggota perpustakaan wajib memiliki kartu anggota perpustakaan
- c Tas, jaket diletakkan pada tempat yang telah disediakan
- d Dilarang membawa keluar buku, majalah, koran, kursi dan bangku tanpa izin pustakawan perpustakaan
- e Dilarang makan dan minum di dalam ruangan perpustakaan
- f Dilarang menyobek dan merusak buku, bila melanggar akan dikenai sanksi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da 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 Sulthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthha Jambi



- g Dilarang membuat gaduh / ramai dalam ruangan
- h Kursi, meja, buku, surat kabar setelah dipakai /digunakan untuk dikembalikan pada tempat semula

g. Fungsi Perpustakaan sebagai Pusat Penelitian dan Pengembangan

Penelitian dan pengembangan diperlukan untuk seluruh bidang ilmu, tak terkecuali dengan perpustakaan. Fungsi perpustakaan sebagai penelitian dan pengembangan di perpustakaan perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, yaitu:

- a Pusat kegiatan belajar-mengajar
- b Pusat penelitian sederhana memungkinkan para mahasiswa mengembangkan kreativitas
- c Pusat membaca buku-buku bersifat rekreatif dan mengisi waktu luang (buku-buku hiburan)
- d Pusat belajar mandiri bagi mahasiswa.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Pelayanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Menurut Lisda Rahayu pada umumnya perpustakaan memiliki beberapa sistem dalam layanan perpustakaan yakni ada sistem terbuka (*Open Access*) dan sistem tertutup (*Close Access*). Kemudian dari (dua) sistem tersebut dikembangkan menjadi 3 (tiga) akses layanan perpustakaan yakni; akses layanan terbuka (di akses ini pemustaka dapat langsung mencari bahan koleksi apa yang sedang mereka cari dengan langsung menelusur kejajaran rak buku), akses layanan tertutup (di akses ini pemustaka tidak dapat langsung pergi menelusuri jajaran rak buku melainkan pustakawan/pengelola perpustakaan yang mencari bahan koleksi yang sedang mereka perlukan), dan akses layanan campuran (di akses ini perpustakaan menerapkan kedua akses tersebut seperti di koleksi referensi menggunakan sistem tertutup dikarenakan koleksi-koleksi tersebut langka atau mahal, sedangkan dikoleksi sirkulasi menggunakan akses terbuka karena agar mempermudah pemustaka).³³

Adapun layanan yang ada pada Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu menggunakan sistem layanan terbuka atau *Open Access*. Hal ini berarti bahwa pada Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha

³³ Lisda Rahayu dkk, *Layanan Perpustakaan*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2015, hlm.23

Saifuddin Jambi memudahkan pemustaka untuk mencari koleksi yang diinginkan dengan langsung mendatangi koleksi-koleksi buku yang berada di jajaran rak. Namun ada juga pemustaka yang langsung bertanya kepada pustakawan atau pengelola untuk menanyakan keberadaan koleksi yang mereka cari.

Adapun jenis layanan yang ada pada Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi.

Adapun layanan sirkulasi secara sederhana dapat dikatakan sebagai layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi. Tetapi menurut F. Rahayuningsih bahwa layanan sirkulasi bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam.³⁴

Sedangkan menurut Darmono bahwa layanan sirkulasi atau layanan peminjaman bahan pustaka adalah layanan kepada pemakai perpustakaan berupa peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan, dalam layanan

³⁴ F.Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007, hlm.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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.³⁵

Adapun layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menggunakan sistem layanan terbuka dimana para pemustaka dapat langsung pergi ke jajaran rak buku untuk mengambil koleksi yang mereka inginkan. Namun, jika pemustaka tidak menemukan koleksi yang mereka cari, maka mereka dapat memilih koleksi dengan judul yang lain tetapi masih dengan subyek yang sama

Salah satu tujuan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menerapkan sistem akses layanan terbuka agar dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pemustaka yang berkunjung untuk menelusuri bahan pustaka yang ada diperpustakaan. Pengunjung di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi tidak hanya para mahasiswa tetapi juga para dosen.

Dalam sistem ini Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menggunakan sistem manual yang digunakan buku besar untuk keperluan pencatatan peminjaman dan pengembalian koleksi. Sistem ini menganut register, artinya setiap peminjam

³⁵ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: PT Grasindo, 2004, hlm.141



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 sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

mendapat jatah satu halaman atau lebih dalam buku besar, disertai indeks nama peminjam, pada bagian akhir buku besar.³⁶

Selain layanan sirkulasi, layanan yang ada pada Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu layanan referensi. Menurut Lisda Rahayu layanan referensi ialah layanan yang berkaitan dengan bantuan pustakawan kepada pemustaka baik secara langsung ataupun tidak secara langsung dalam mencari informasi dan memanfaatkan perpustakaan secara efektif.³⁷

Adapun layanan yang digunakan pada layanan referensi yaitu sama dengan layanan yang digunakan pada layanan sirkulasi yaitu menggunakan layanan terbuka, sehingga pemustaka dapat memilih sendiri secara langsung ke rak untuk dibaca di tempat. Untuk koleksi referensi ini pengelola tidak diperbolehkan membawa pulang kerumah hanya untuk dibaca di tempat.

Setelah mengenal sekilas mengenai layanan pada Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, maka untuk menilai bagaimana pelayanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu penulis menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh

³⁶ Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014, hlm.54

³⁷ Lisda Rahayu dkk. *Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2015, hlm.34-36

pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik³⁸.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta)³⁹.

Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan⁴⁰.

Prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu :

1. Kesederhanaan.
2. Kejelasan.
3. Kepastian dan tepat waktu:
4. Akurasi.
5. Tidak diskriminatif.
6. Bertanggung jawab.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana.
8. Kemudahan akses.
9. Kejujuran.

³⁸ Dwiyanto, Agus. *Op.cit.* hlm.14.

³⁹ Putra, Fadhilla. *Op.cit.* hlm.60

⁴⁰ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. Kedua, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010, hlm.22

10. Kecermatan.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.
12. Keamanan dan kenyamanan.

Untuk mengetahui pelayanan di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthana Thaha Saifuddin Jambi, penulis menggunakan prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah disebutkan tadi.

1 Kesederhanaan.

Pada prinsip yang pertama ini, bahwa pelayanan di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthana Thaha Saifuddin Jambi harus sederhana dan mudah. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthana Thaha Saifuddin Jambi yaitu :

Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthana Thaha Saifuddin Jambi sangatlah sederhana terlebih dalam hal memenuhi kebutuhan pemustaka. Pemustaka hanya perlu mendaftar untuk bisa meminjam koleksi bacaan dengan syarat yang tidak rumit.⁴¹

Bapak mediandri menambahkan:

Selain itu dalam hal meminjam buku, pemustaka bisa meminjam buku kapan saja hanya dengan syarat sudah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthana Thaha Saifuddin Jambi. Pemustaka tinggal memilih buku dan membawanya ke petugas untuk dicatat buku yang mau dipinjam.⁴²

Selanjutnya mahasiswa yang penulis temui pada saat melakukan penelitian menambahkan:

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁴² Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 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 Sulthana Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthana Jambi



Untuk proses pelayanan di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi cukup mudah dan sangat sederhana. Kita bisa memilih sendiri buku yang mau kita pinjam dan melaporkannya ke petugas.⁴³

Untuk prinsip kesederhanaan ini, pelayanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sudah cukup sederhana dilihat dari pelayanan dan persyaratannya yang mudah dan tidak rumit.

2 Kejelasan.

Pada prinsip ini harus yaitu mengenai persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public; dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Bapak mediandri menjelaskan :

Memang standar ataupun pelayanan yang diberikan misalnya ketika pemustaka ingin mendaftar menjadi anggota tidak kami tempel, tetapi kami langsung jawab. Begitupun mengenai biaya kami sebutkan ketika ingin menjadi anggota.

Terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) atau Standar Operasioan Pelayanan (SOP) yang ada di perpustakaan fakultas syariah, menurut mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“Jujur bang, kami tidak tahu standar pelayanan yang ada di perpustakaan kita ini bang, karena tidak ada palang bacaan yang dicantumkan. Tetapi dengan pelayanan yang cukup baik yang

⁴³ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

diberikan oleh petugasnya, standar itu tidak terlalu dipermasalahkan bang menurut kami”.⁴⁴

Selain itu, menurut mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“Standar atau SOP yang ada di perpustakaan ini tidak ada bang, karena tidak ada bacaan yang bisa kita lihat bang. Menurut saya standar operasional perlu dibuat bacaan misalnya dalam bentuk spanduk sehingga kita mengetahui standar pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan”.⁴⁵

Dalam prinsip kejelasan ini, diperlukan standar pelayanan dan persyaratan yang perlu ditempel agar lebih jelas dilihat dan diketahui oleh pemustaka agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi prinsi kejelasan.

3 Kepastian dan tepat waktu

Pada prinsip pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Selain itu kepastian waktu juga mengenai kepastian waktu pelayanan dimana petugas melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Bapak mediandri menjelaskan:

Perpustakaan fakultas syariah buka pada pukul 08.00 pagi dan tutup pukul 15.00. Pelayanan perpustakaan dilakukan pada hari senin sampai dengan hari selasa. Mengenai pelayanan anggota, pembuatan kartu anggota minimal 2 hari setelah melakukan pendaftaran.⁴⁶

⁴⁴ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁴⁵ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021



Untuk jaminan tepatan waktu pelayanan seperti dalam bukanya layanan atau waktu peminjaman buku. Menurut pengunjung yang penulis temui, yaitu:

“Perpustakaan ini didalam masalah waktu lumayan bagus bang, sesuai dengan prosedur yang sudah ada. Perpustakaan buka dan tutup mengikuti waktu yang telah ditetapkan. Jika tutup memang terkadang agak lebih cepat jika mahasiswa sudah tidak ada.”⁴⁷

Menurut pengunjung lain yang penulis temui, bahwa dalam masalah waktu:

“Permasalahan waktu pada perpustakaan ini lumayan bagus. Misalnya dalam peminjaman buku yang diberikan waktu selama 7 hari, maka buku yang dipinjam memang 7 hari. Pembuatan kartu anggota yang memang menurut kami agak memakan waktu.”⁴⁸

4 Akurasi.

Dalam prinsip ini hal yang perlu diperhatikan yaitu bagaimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Bapak Mediandri menjelaskan :

Pelayanan yang diberikan yaitu pendaftaran anggota, peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku yang dipinjam, peminjaman untuk mahasiswa akhir guna sidang munaqasyah, pembuatan surat keterangan bebas pustaka dan sebagainya.⁴⁹

Wawancara penulis dengan pengunjung yang penulis temui, bahwa:

Pelayanan yang diberikan oleh petugas lumayan cepat dan baik. Ketika kami meminjam buku ataupun mengembalikan buku, prosedur yang harus kami jalani tidak menghabiskan waktu yang

⁴⁷ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁴⁸ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

lama. Hal ini menandakan pelayanan yang diberikan lumayan cepat.”⁵⁰

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh pengunjung lain yang penulis temui:

Pelayanan yang diberikan lumayan cepat. Hanya saja ketika mendaftar menjadi anggota perpustakaan, setelah memenuhi syarat yang harus dipenuhi, kami diminta untuk menunggu beberapa hari untuk menunggu kartu anggota siap untuk kami gunakan. Akan tetapi, setelah mendaftar dan memenuhi syarat yang diwajibkan, kami sudah dapat meminjam buku walaupun kartu anggota belum siap.”⁵¹

5 Tidak diskriminatif.

Pada prinsip tidak diskriminatif, hal yang perlu diperhatikan yaitu bagaimana pelayanan yang diberikan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Bapak mediandri menjelaskan:

Pelayanan yang diberikan di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi tidak membeda-bedakan siapapun. Siapaun yang datang dan meminta pelayanan kepada kami maka kami akan memberikan pelayanan kepadanya.⁵²

Dari data observasi yang menunjukkan sikap penjaga sebagaimana yang dikemukakan oleh salah satu pemustaka yang penulis temui yaitu “Pelayanannya ramah, dan selalu menyapa dengan sopan”⁵³

⁵⁰ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁵¹ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁵² Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁵³ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021



Hal senada juga diungkapkan oleh pemustaka lain yang penulis temui pada saat penelitian yaitu bahwa “Pustakawan selalu mendahului keperluan pemustaka ketika pemustaka memiliki keperluan”.⁵⁴

Sistem pelayanan di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang belum menggunakan sistem number pada setiap para pelanggan yang meminta pelayanan, memberikan celah bagi para pegawai dan pelanggan yang kurang sabar untuk antri untuk segera mendapat pelayanan dan meminta pelayanan pada penjaga yang dekat dengan si pelanggan tersebut.

Akan tetapi sebagaimana yang dikemukakan oleh pemustaka yang penulis temui menyebutkan:

“Pelayanannya tidak membeda-bedakan bang, meskipun ketika dalam pelayanan tidak menggunakan sistem number atau sistem nomor antrian, petugas perpustakaan akan mendahului yang mana orang yang terlebih dahulu meminta pelayanan kepadanya”.⁵⁵

Pelayanan publik yang ada di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi itu selalu melayani dan menghargai setiap pelanggan yang meminta pelayanan. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap pelanggan yang datang pasti akan dapat pelayanan.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh pemustaka yang penulis temui menyebutkan “Pelayanannya bang cepat, tidak sampai berjam-jam bahkan sehari-hari. Semua kami yang datang untuk meminta pelayanan

⁵⁴ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁵⁵ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 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

pasti diberikan pelayanan”.⁵⁶ Pemustaka lain yang penulis temui menyebutkan “kami yang datang bang pasti dilayani walaupun ketika yang meminta pelayanan sangat ramai”.⁵⁷

6 Bertanggung jawab.

Pada prinsip bertanggung jawab, hal yang perlu diperhatikan yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Bapak mediandri menjelaskan:

Kami yang ditunjuk untuk menjalankan pelayanan di perpustakaan fakultas syariah tentu menjalankan tanggung jawab dan fungsi dari perpustakaan itu sendiri. Oleh karena itu perpustakaan ini akan selalu buka sesuai dengan jadwalnya.⁵⁸

Berdasarkan wawancara penulis dengan pengunjung perpustakaan yang penulis temui saat melakukan penelitian, dikatakan bahwa:

“respon petugas perpustakaan cukup baik dan bagus, ketika kami bertanya letak buku yang ingin kami cari, langsung diberitahu oleh petugas. Selain itu ketika kami mau meminjam atau mengemba©likan buku, pelayanan yang diberikan juga sangat baik.”⁵⁹

Menurut pemustaka lain yang penulis temukan, bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan sangat baik, misalnya masalah respon petugas dalam melayani kebutuhan pengunjung. Saya ketika mau mendaftar menjadi anggota

⁵⁶ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁵⁷ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁵⁹ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da 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



perpustakaan, diberitahu apa saja syarat-syarat yang harus saya siapkan.”⁶⁰

Untuk keluhan Pemustaka Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi belum diakomodasi oleh petugas perpustakaan. Hal ini bisa dilihat dari tidak adanya kotak saran atau sebagainya. Wawancara penulis dengan mahasiswa yang penulis temui pada saat melakukan penelitian yaitu :

“Kami memiliki beberapa saran bang, tetapi kami tidak tau bagaimana untuk menyampaikannya. Seperti kita lihat, belum adanya kotak saran/kritik yang disediakan oleh perpustakaan sehingga kami tidak tau bagaimana saran kami untuk disampaikan”⁶¹

Hal ini juga sejalan dengan wawancara penulis dengan mahasiswa yang penulis temui, yaitu

“Tidak ada kotak saran bang, alangkah lebih bagus jika disediakan kotak saran sehingga saran yang membangun untuk perpustakaan kita ini bisa tersalurkan”⁶²

Pustawakan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam hal *responsiveness* (respon) sudah cukup baik karena pustakawan membantu dan memberikan arahan kepada pemustaka yang bertanya dan meminta pelayanan. Hal ini menimbulkan pada diri pemustaka yaitu rasa lebih dihargai oleh pustakawan.

7 Kelengkapan sarana dan prasarana.

⁶⁰ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁶¹ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁶² Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 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 sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pada prinsip ini, hal yang perlu diperhatikan khususnya pelayanan yang diberikan yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. Bapak mediandri menjelaskan:

Untuk sarana dan prasarana, misalnya komputer sudah tersedia. Memang kami kekurangan ruangan. Bisa kita lihat bahwa perpustakaan ini hanya satu ruangan. Setidaknya diperlukan 2 ruangan untuk memisahkan layanan sirkulasi dan layanan referensi.⁶³

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang ada di perpustakaan fakultas syariah yaitu adanya komputer di meja petugas untuk membantu pekerjaan petugas perpustakaan. Wawancara penulis dengan mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“kalau alat bantu saya rasa tidak ada bang, misalnya komputer, bahwa komputer hanya ada di meja petugas. Misalnya di Perpustakaan UIN ataupun perpustakaan provinsi, itu kita disiapkan komputer, sehingga ketika kita mau mencari buku, tinggal memasukkan nama buku dan akan muncul nama buku beserta kodenya”.⁶⁴

Selain itu, menurut mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“Alat bantu yang ada saya rasa tidak ada bang, yang ada komputer. Jika untuk membantu pekerjaan petugas saya rasa komputer itu membantu, misalnya dalam memohon peminjaman buku, pendaftaran anggota baru ataupun untuk bebas pustaka. Tetapi belum ada komputer untuk pengunjung yang memiliki data buku-

⁶³ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁶⁴ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

buku yang ada, sehingga jika kami ingin mencari buku, langsung bertanya dengan petugas”.⁶⁵

Kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di perpustakaan fakultas syariah, yaitu:

“Kemampuan petugas dalam mengoperasikan komputer yang ada dimejanya lumayan bagus bang, hal ini dapat kita lihat dari pembuatan surat bebas pustaka ataupun lainnya, bisa diselesaikan pada hari yang sama”.⁶⁶

Selain itu, menurut mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“Petugasnya lumayan menguasai alat bantu bang, misalnya komputer. Pelayanan yang diberikan bisa diberikan pada hari yang sama dengan permohonan pelayanan. Akan tetapi alat bantu untuk kamu pengunjung perpustakaan tidak ada bang”.⁶⁷

8 Kemudahan akses.

Prinsip ini yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. Bapak mediandri menjelaskan:

Untuk kemudahan akses rasanya perpustakaan ini sudah sangat mudah untuk diakses. Lokasi perpustakaan yang berada pada satu gedung yang sama dengan gedung prodi, dan berdampingan dengan gedung dekanat tentunya memudahkan akses bagi pemustaka yang ingin mendapatkan pelayanan.⁶⁸

⁶⁵ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁶⁶ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁶⁷ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021



Kemudahan dalam proses pelayanan di fakultas syariah dirasa sudah cukup mudah. Hal ini sebagaimana wawancara penulis dengan mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“Dalam proses pelayanan cukup mudah bang, karna kami bebas untuk memilih sendiri bahan bacaan yang ingin kami baca atau pinjam. Kami juga bisa bertanya dengan pustakawan jika tidak tahu dimana lokasi bahan bacaan yang ingin kami cari”.⁶⁹

Selain itu, menurut mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“Lumayan mudah bang, karna sistem pelayanan di perpustakaan ini sistemnya terbuka, sehingga kami bisa memilih buku yang ingin kami baca. Selain itu pada rak buku juga ditempel kode buku bang misalnya rak itu kodenya 100 sampai 300. Tapi menurut saya jika kode tersebut dilengkapi dengan penjelasan jenis bukunya akan lebih membantu bang misalnya rak itu ada kode angka dan jenis buku misalnya hukum”.⁷⁰

Kemudahan akses pelayanan di perpustakaan fakultas syariah sebagaimana wawancara penulis yaitu:

“Akses pelayanannya mudah bang, misalnya mencari buku kita bisa mencari sendiri bukunya karena sistemnya begitu bang. Selain itu jika ingin meminjam buku juga mudah, cukup membawa buku yang ingin dibawa kepada meja petugas sekaligus menyerahkan kartu anggota”.⁷¹

Selain itu, menurut mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“Kemudahan dalam permohonan pelayanan cukup mudah bang, misalnya ketika kami dulu ingin membuat kartu anggota untuk

⁶⁹ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁷⁰ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁷¹ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 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

menjadi anggota perpustakaan dan bisa meminjam buku, kami diberitahu oleh petugas tentang syarat-syaratnya”.⁷²

9 Kejujuran.

Prinsip ini menekankan bahwa pelayanan perpustakaan fakultas syariah haruslah mengedepankan sikap kejujuran. Bapak mediandri menjelaskan :

Kami berusaha dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pemustaka yang meminta pelayanan untuk berlaku dan bersikap jujur. Hal ini khususnya dalam hal biaya. Kami jujur menyebutkan nominal dari pembuatan kartu anggota kemana saja uangnya digunakan.⁷³

Untuk jaminan kepastian biaya dalam pelayanan seperti dalam denda keterlambatan pengembalian buku atau mendaftar menjadi anggota perpustakaan. Pengunjung yang penulis temui mengatakan:

“Untuk masalah biaya disini cukup jelas, keterlambatan pengembalian buku yang dipinjam yaitu 500 rupiah/hari/buku. Biaya mendaftar menjadi anggota perpustakaan juga jelas yaitu 25 ribu rupiah”.⁷⁴

Selain itu, menurut pengunjung lain yang penulis temui, bahwa”

“Kepastian biaya dalam proses layanan perpustakaan ini lumayan jelas, misalnya dalam mendaftar menjadi anggota perpustakaan yang dibebankan uang pendaftaran sebesar 25 ribu. Selain itu misalnya denda terlambat mengembalikan buku.”⁷⁵

⁷² Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁷³ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁷⁴ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁷⁵ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

10 Kecermatan.

Prinsip yang ditekankan pada prinsip kecermatan yaitu prinsip hati-hati, teliti, dan telaten. Bapak mediandri menjelaskan:

Dalam melayani pemustaka yang meminta pelayanan kami menerapkan prinsip kecermatan. Misalnya dalam urusan pembuatan kartu ataupun surat menyurat, kami cermat dan teliti. Selain itu juga kami berusaha untuk melayani seluruh pemustaka yang memintaa pelayanan terlebih dahulu ketika lagi ramainya yang meminta pelayanan.⁷⁶

Diungkapkan oleh mahasiswa yang penulis temui yaitu mengenai

kecermatan petugas dalam melayani pemustaka:

“Petugasnya cukup cermat bang, ketika kami ingin mencari buku dan bertanya dengan petugas, petugas langsung memberitahu di rak mana buku yang mau kami cari terletak. Selain itu dalam hal meminjam, mengembalikan ataupun memperpanjang buku, juga sngat cepat prosesnya”.⁷⁷

Selain itu, menurut mahasiswa yang penulis temui pada saat

penelitian, yaitu:

“Saya rasa sudah bagus bang pelayanan petugas perpustakaan kita bang. Misalnya ketika saya mau membuat kartu anggota, petugasnya memberitahu syarat-syarat yang harus disiapkan oleh saya. Ketika saya kembali dengan syarat yang telah saya siapkan, saya sudah boleh meminjam buku walaupun kartunya keesokan harinya baru jadi”.⁷⁸

11 Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan.

Prinsip yang ditekankan pada prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yaitu aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan,

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁷⁷ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁷⁸ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya. Bapak mediandri menjelaskan:

Kami dalaam melakukan tugas sebagai pustakawan pertama sekali kami disiplin khususnya dalam seragam yang digunakan yaitu mengikuti ketentuan dari fakultas. Selain itu juga kedisiplinan dalam jadwal pelayanan juga kami kedepankan.⁷⁹

Pada indikator ini penampilan petugas sudah sesuai, yaitu berpakaian sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini sesuai dengan wawancara penulis yaitu :

“Kami berpakaian sesuai dengan aturan yang berlaku di UIN STS Jambi khususnya di Fakultas Syariah. Misalnya dari senin sampai kamis, kami mengikuti aturan pakaian yang berlaku misalnya memakai pakaian dinas, putih hitam ataupun batik. Pada hari jum’at misalnya ketika kegiatan gotong royong dan disuruh memakai pakaian olahraga, kami juga memakai pakaian olahraga”.⁸⁰

Hal ini juga senada dengan wawancara penulis dengan salah satu pemustaka yang penulis temukan pada saat penelitian, yaitu:

“Kalau dari sisi penampilan, bahwa pustakawan di fakultas syariah sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Pustakawannya berpenampilan sopan dan rapi serta berpakaian mengikuti aturan, sebagaimana pakaian yang digunakan oleh dosen dan staff di fakultas syariah”.⁸¹

Selain itu menurut mahasiswa lain yang penulis temui pada saat penelitian yaitu:

“Iya bang, jikalau dilihat dari sisi penampilan bahwa petugas perpustakaan sudah berpenampilan yang rapi dan sopan serta

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁸¹ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

pakaian yang dipakai sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Petugasnya berpakaian menurut aturan yang telah ditetapkan”.⁸²

Dari jadwal pelayanan yang ada di perpustakaan fakultas syariah, bahwa petugas perpustakaan sudah disiplin. Hasil wawancara penulis yaitu:

“Kedisiplinan petugasnya lumayan bagus bang, hal ini dapat kita lihat ketika perpustakaan ini buka sesuai dengan jam yang telah ditentukan dan buka setiap hari kerja, tidak sering tutup ataupun cepat tutupnya”.⁸³

Selain itu, menurut mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“Petugas perpustakaan ini sudah disiplin bang, karena buka dan tutupnya sudah sesuai dengan jam operasional yang di tempel di depan pintu masuk yang ada di depan. Bukanya jam 8 pagi dan tutupnya jam 3 sore”.⁸⁴

Petugas pelayanan yang ada di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam melayani pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan fakultas syariah sebagaimana yang dikemukakan oleh pemustaka yang penulis temui yaitu “Petugas perpustakaan rapi bang, makanya saya betah meminta layanan di perpus”.⁸⁵

⁸² Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁸³ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁸⁴ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁸⁵ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021



Selain itu pemustaka lain yang penulis temui menyebutkan “menurut saya sikap dari pada pegawai perpustakaan sikapnya ramah dan sopan. Setiap saya mau minta pelayanan mesti ditanya dan dibantu”.⁸⁶

12 Keamanan dan kenyamanan.

Prinsip yang ditekankan pada prinsip Keamanan dan kenyamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum. Bapak mediandri menjelaskan:

Kami di perpustakaan ini, tentunya mengedepankan pelayanan yang dapat membuat pemustaka merasa aman dan nyaman. Kami menyiapkan kipas angin bagi pemustaka yang duduk membaca bahan koleksi. Selain itu meja juga kami sediakan.⁸⁷

Jaminan legalitas pelayanan di perpustakaan fakultas syariah yaitu mendapatkan tanda bukti, baik itu dalam hal peminjaman atau pengembalian buku maupun pembayaran administrasi.

Menurut pengunjung yang penulis temui, bahwa:

“Ketika kami meminjam atau mengembalikan buku, kami diminta untuk membawa kartu anggota dan nantinya kartu tersebut distempel dan dicatat kode buku yang kami pinjam, begitupun nanti saat mengembalikan buku, kode catatan buku yang kami pinjam akan diceklis yang menandakan buku yang kami pinjam telah dikembalikan.”⁸⁸

Pengunjung lain yang penulis temui mengatakan :

“Dalam melakukan pembayaran khususnya mendaftar menjadi anggota perpustakaan, kami diminta untuk membayar uang administrasi sebesar 25 ribu. Setelah membayar kami diberikan

⁸⁶ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁸⁸ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 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



struk atau bukti yang digunakan untuk mengambil kartu anggota ketika sudah selesai dicetak.”⁸⁹

Wawancara penulis dengan mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“Kalau dinilai dari segi nyamannya bang, perpustakaan fakultas syariah lumayan nyaman karna lantainya dilapisi dengan karpet, sehingga walaupun masuk ke dalam perpustakaan harus membuka sepatu. Di dalam juga disediakan kipas angin sehingga tidak terlalu merasakan kepanasan apalagi jika lagi ramai”.⁹⁰

Selain itu, menurut mahasiswa yang penulis temui pada saat penelitian, yaitu:

“Perpustakaan ini nyaman bang, kita tidak kedinginan ketika lagi membaca atau sekedar duduk di dalam karena ada karpet yang telah disediakan. Hal ini mengingat perpustakaan kita duduknya di lantai bukan di atas kursi. Selain itu untuk mendinginkan ruangan, kipas angin dirasa sudah cukup bang, akan tetapi jika menggunakan AC akan lebih baik menurut saya”.⁹¹

Berdasarkan keterangan dari hasil wawancara tersebut, bahwa pelayanan di perpustakaan fakultas syariah sudah cukup baik. Akan tetapi ada beberapa kekurangan yang perlu dibenahi misalnya respon keluhan yang tidak terwadahi misalnya dengan disediakan kotak saran. Selain itu standar pelayanan yang jelas juga belum ditampilkan secara jelas khususnya dalam hal persyaratan-persyaratan di Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

⁸⁹ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

⁹⁰ Wawancara dengan Ridhoka Setya Fahri, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Selasa 24 Agustus 2021

⁹¹ Wawancara dengan Khairul Anwar, Mahasiswa Ilmu Pemerintahan pada hari Rabu 25 Agustus 2021

B Kendala dan Upaya pelayanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Setiap kegiatan yang dilakukan tentunya menemukan kendala baik itu kendala internal atau kendala dari dalam maupun kendala eksternal atau kendala dari luar. Adapun kendala yang dihadapi pada pelayanan perpustakaan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Mediandri, koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah yaitu :

Kendala pertama sekali yang kami rasakan yaitu kendala sumber daya manusia. Misalnya sumber daya manusia yang berlatar belakang pendidikan yang bukan dari perpustakaan sehingga dalam mengurus perpustakaan ini bisa dikatakan sambil belajar.⁹²

Selain itu juga bapak Mediandri, koordinator perpustakaan fakultas Syariah menambahkan :

Selain latar belakang pendidikan yang kurang sesuai, jumlah sumber daya manusia juga mempengaruhi. Saat ini sumber daya manusia yang dimiliki yaitu 3 orang. Kketika dari petugas ini ada kegiatan, sakit atau ada keperluan mendadak, maka kekurangan orang terutama ketika lagi ramai pengunjung.⁹³

Lebih lanjut Bapak Mediandri, koordinator perpustakaan fakultas Syariah menambahkan :

Terkait hal sumber daya manusia saya rasa beragam dari segi karakteristik setiap pegawai yang ada. Kenapa demikian, bisa dikatakan pegawai yang dipekerjakan memiliki kemampuan yang berbeda. Sama halnya ketika mereka diberikan tugas terkait melayani pengunjung yang berkunjung tersebut masih ada petugas

⁹² Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁹³ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 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 sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

yang kurang paham akan fungsi dan tugasnya sebagai pelayan publik.⁹⁴

Lebih lanjut Bapak Mediandri, koordinator perpustakaan fakultas

Syariah menambahkan :

Kendala lain yaitu masih kurangnya akses internet yang disediakan terlebih khusus bagi pengunjung perpustakaan. Saat ini akses internet pengunjung yaitu dari telepon pribadinya sendiri. Memang ada akses internet gratis tapi itu masih milik fakultas bukan khusus disediakan untuk perpustakaan.⁹⁵

Lebih lanjut Bapak Mediandri, koordinator perpustakaan fakultas

Syariah menambahkan :

Kendala lain yaitu ruangan perpustakaan yang hanya menempati satu ruangan saja sehingga tempat yang disediakan untuk pengunjung duduk dan membaca bahan koleksi di perpustakaan juga terbatas. Tentunya hal ini jika sedang ramai pengunjung menimbulkan kurang kenyamanan.⁹⁶

Terhadap kendala tersebut, diperlukan upaya atau usaha agar kendala

tersebut dapat ditangani dan diatasi. Koordinator Perpustakaan Fakultas

Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Bapak

Mediandri menjelaskan:

Mengenai kendala sumber daya manusia yang dimiliki misalnya mengenai latar belakang pendidikan. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas misalnya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan keterampilan.⁹⁷

Selain itu juga Bapak Medianri Koordinator Perpustakaan Fakultas

Syariah menambahkan :

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021



Mengenai sumber daya manusia yang berjumlah 3 orang, memang ini rasanya serba salah. Hal ini disebabkan perpustakaan yang tidak begitu besar dengan bahan koleksi yang tidak begitu banyak juga sehingga dirasa cukup 3 orang. Upaya yang bisa dilakukan yaitu sama dengan sebelumnya yaitu peningkatan kualitas sehingga bisa menutupi kekosongan yang ada.⁹⁸

Lebih lanjut Bapak Mediandri Koordinator Perpustakaan Fakultas

Syariah menambahkan :

Terkait kendala akses internet yang ada, upaya yang perlu dilakukan yaitu dengan memberikan akses internet tambahan yang khusus dipasang untuk perpustakaan. Tetapi hal ini kembali kepada anggaran. Olehnya hal ini perlu pengajuan terlebih dahulu.⁹⁹

Lebih lanjut Bapak Medianri Koordinator Perpustakaan Fakultas

Syariah menambahkan :

Memang ini menjadi salah satu kendala, dimana ruangan yang terbatas. Memang upaya yang bisa dilakukan yaitu dengan mengajukan ruangan tambahan ataupun menunggu pembangunan di UIN ini selesai sehingga banyak ruangan nantinya.¹⁰⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka kendala yang dihadapi yaitu sumber daya manusia yang dimiliki Perpustakaan Fakultas Syariah, ruangan yang terbatas dan sarana prasarana misalnya akses internet. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengajukan pemasangan akses internet dan pengajuan ruangan tambahan.

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021

¹⁰⁰ Wawancara dengan Bapak Mediandri, Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi, Selasa 24 Agustus 2021



BAB V

PENUTUP

A Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis menyimpulkan:

1. Pelayanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi jika dilihat dari prinsip-prinsip pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik meskipun ada kekurangan dan perlu peningkatan kualitas pelayanan.
2. Kendala dan upaya pelayanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yaitu sumber daya manusia yang dimiliki perpustakaan fakultas syariah, ruangan yang terbatas dan sarana prasarana misalnya akses internet. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, mengajukan pemasangan akses internet dan pengajuan ruangan tambahan.

B Saran

1. Layanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sudah baik, akan tetapi perlu peningkatan kualitas layanan khususnya memberikan transparansi dalam hal biaya yaitu dengan menempel sanksi denda bagi pemustaka yang telat dalam mengembalikan buku yang dipinjam.
2. Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik

kepada pemustaka terutama dalam hal kenyamanan dengan menambah AC guna meningkatkan kenyamanan bagi para pemustaka yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu juga diperlukan pengadaan kotak saran sehingga ada hubungan timbal balik agar memajukan perpustakaan kedepannya.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

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

DAFTAR PUSTAKA

A Literatur

- Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari, Manajemen Perpustakaan, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014,
- Darmono, Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah, Jakarta: PT Grasindo, 2004,
- Djaman Satori, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2011,
- Dwiyanto, Agus, Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015,
- F.Rahayuningsih, Pengelolaan Perpustakaan, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007,
- Hadari Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial, Jakarta: Gajah Mada Universitas Press, 1993,
- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Yogyakarta : Gava Media, 2011,
- Lasa HS, Manajemen Perpustakaan, Yogyakarta: Gama Media, 2005,
- Lisda Rahayu dkk, Layanan Perpustakaan, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2015,
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. Kedua, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010,
- Mohammad Assegaff, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Jurnal EKOBIS 10, no. 2 September 2009,
- Muflihah, Hubungan Fasilitas Perpustakaan Terhadap kepuasan pemustaka Di Perpustakaan Kota Yogyakarta, Skripsi, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, 2011,
- Putra, Fadhilla, New Public Governance. Malang: UB Press, 2012,
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005,
- Savas, E.S, Privatization: The Key to Better Government. New Jersey: Chatam House Publisher, 1987,
- Sulistyo-Basuki, Pengantar Ilmu Perpustakaan, Jakarta: Gramedia, 1993,
- Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung: Reifika Aditama, 2012,

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

Taslimah Yusuf, Manajemen Perpustakaan Umum, Jakarta: Universitas Terbuka, 1996,

B Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

C Lainnya

KBBI Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/fakultas>,

KBBI Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/layanan>,

KBBI Daring, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Teip/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B- 7025/D.II.1/PP.00.11/5/2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 31 Mei 2021

Kepada Yth.
Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
Di -
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb


Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : Haidir Maulana
NIM : SIP.162302
Semester/Jurusan : X/ Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2020/2021
Judul Skripsi : " **Layanan Perpustakaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi** "

Lokasi Penelitian : Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
Waktu Penelitian : 31 Mei 2021 – 31 Agustus 2021

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

LAMPIRAN

Informan Penelitian

1. Nama : Mediandri, S.IP
Pekerjaan : Koordinator Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Nama : Sibawaihi, M.H
Pekerjaan : Staff Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
3. Nama : Erwandi, S.Sos
Pekerjaan : Staff Perpustakaan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
4. Nama : Ridhoka Setya Fahri
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi
5. Nama : Khairul Anwar
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS 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 Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Untuk Pegawai Perpustakaan Fakultas Syariah

1. Apakah penampilan mempengaruhi kualitas pelayanan?
2. Menurut Bapak, apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan?
3. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
4. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
5. Bagaimanakah kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan?
6. Apakah perpustakaan fakultas syariah memiliki standar pelayanan yang jelas?
7. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan?
8. Bagaimana keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
9. Menurut Bapak, bagaimana respon atau tanggapan perpustakaan fakultas syariah dalam menanggapi keluhan pengguna layanan?
10. Apakah pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
11. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu dalam proses pelayanan?
12. Apakah semua keluhan pengguna layanan di respon oleh pegawai pelayanan?
13. Ketika memberikan layanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi?
14. Apakah pegawai sudah melayani pengguna layanan dengan sopan santun dan ramah?
15. Apakah pegawai melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan?
16. Apakah pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang?
17. Apakah Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan di perpustakaan fakultas syariah?
18. Selain faktor pendukung apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di perpustakaan fakultas syariah?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian 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.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Daftar Pertanyaan Untuk Pengguna Perpustakaan Fakultas Syariah

1. Bagaimana penampilan pegawai perpustakaan fakultas syariah ketika melayani pengguna dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana kondisi lingkungan perpustakaan fakultas syariah? Sudah nyaman atau belum?
3. Apakah perpustakaan fakultas syariah memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
4. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan?
5. Apakah dalam melakukan proses pelayanan, pegawai menggunakan alat bantu?
6. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani Anda dalam proses pelayanan?
7. Menurut Bapak/Ibu pengguna, Apakah perpustakaan fakultas syariah mempunyai standar pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
8. Bagaimana kemampuan pegawai di perpustakaan fakultas syariah dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
9. Bagaimana keahlian pegawai di perpustakaan fakultas syariah ketika melayani pengguna layanan dengan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?
10. Bagaimana respon pegawai ketika melayani pengguna yang ingin mendapatkan pelayanan?
11. Apakah pegawai pelayanan perpustakaan fakultas syariah sudah melakukan pelayanan dengan cepat?
12. Apakah pegawai pelayanan perpustakaan fakultas syariah sudah melakukan pelayanan dengan tepat?
13. Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat?
14. Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan?
15. Bagaimanakah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
16. Apakah Anda pernah merasa pegawai pelayanan melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian 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 mempelembatkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

LAMPIRAN

Dokumentasi Tempat Penelitian

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 Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



CURRICULUM VITAE

A. Identitas Diri

Nama : HAIDIR MAULANA
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tanggal Lahir : Jambi, 05 Mei 1998
NIM : SIP162302
Alamat : Jl. Temenggung Jakfar rt.02 Kel. Tahtul
Yaman Kec. Pelayangan Kota Jambi
No. Telp : 0852-8306-5613
Nama/Pekerjaan Ayah : Abdullah Karim Rovi'i/PNS
Nama/Pekerjaan Ibu : Siti Aisyah/IRT

B. Riwayat Pendidikan

SD/MI, tahun lulus : SDN 10 Kota Jambi, 2010
SMP/MTs, tahun lulus : MTS Putra As'ad Jambi, 2013
SMA/MA, tahun lulus : MAS As'ad Jambi, 2016

C. Pengalaman Organisasi

1. Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan
2. Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Syariah
3. Ikatan Mahasiswa Pemuda Pemudi Alumni As'ad Jambi
4. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia Rayon Syariah Komisariat UIN STS Jambi
5. Forum Komunikasi Mahasiswa Jambi Kota Seberang

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 Sulttha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi