

**PELAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM
(Studi pada Perpustakaan IAIN Kerinci)**



Oleh:
Dian Maisaroh, S.SI
NIM: 20200011058

TESIS

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Diajukan Kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Master of Arts (M.A)
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

YOGYAKARTA
2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Maisaroh
NIM : 20200011058
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 07 Oktober 2022

Saya yang menyatakan,



Dian Maisaroh, S.SI

NIM: 20200011058

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Maisaroh
NIM : 20200011058
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti bahwa naskah tesis ini melakukan plagiasi, maka saya siap untuk ditindak sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 07 Oktober 2022

Saya yang menyatakan,



Dian Maisaroh, S.SI

NIM: 20200011058

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1075/Un.02/DPPs/PP.00.9/11/2022

Tugas Akhir dengan judul : PELAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi pada Perpustakaan IAIN Kerinci)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DIAN MAISAROH, S.SI
Nomor Induk Mahasiswa : 20200011058
Telah diujikan pada : Jumat, 04 November 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

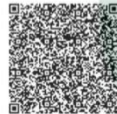
TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Sunarwoto, S.Ag., M.A.
SIGNED

Valid ID: 637c3a7ddc58a



Penguji II

Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si
SIGNED

Valid ID: 637aac498288d



Penguji III

Dra. Labibah, MLIS,
SIGNED

Valid ID: 6375120bd097a



Yogyakarta, 04 November 2022
UIN Sunan Kalijaga
Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 637e4406c0349

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada,
Yth. Direktur Pascasarjana UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**PELAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN DALAM PERSPEKTIF ISLAM
(Studi pada Perpustakaan IAIN Kerinci)**

Yang ditulis oleh:

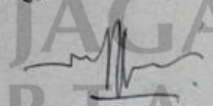
Nama : Dian Maisaroh
NIM : 20200011058
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar *Master Of Arts*.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 07 Oktober 2022

Pembimbing,


Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS.,

M.Si

ABSTRAK

Dian Maisaroh, S.SI (20200011058). Pelayanan Prima Perpustakaan dalam Perspektif Islam (Studi pada Perpustakaan IAIN Kerinci). Tesis Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan prima perpustakaan dalam perspektif islam di Perpustakaan IAIN Kerinci. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif dengan menggunakan *purposive sampling* dalam teknik pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan uji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa pelayanan prima perpustakaan dalam perspektif islam di perpustakaan IAIN Kerinci dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka yaitu: (1) pada dimensi keandalan (reliability) perpustakaan IAIN Kerinci tidak sesuai dengan janji yang diberikan kepada pemustaka, (2) pada dimensi daya tanggap (responsive) pustakawan kurang cepat dan tanggap merespon keluhan pemustaka serta tidak tersedianya sarana untuk menyampaikan keluhan dan masukan di perpustakaan, (3) dimensi etika pustakawan yaitu sopan santun, sabar, adil dan suka menolong, pustakawan perpustakaan IAIN Kerinci belum sepenuhnya menerapkan sikap etika pelayanan ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka, (4) dimensi fasilitas perpustakaan IAIN Kerinci dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka terdapat beberapa kekurangan yaitu belum tersedianya OPAC, dan juga ruangan yang tidak memberikan kenyamanan bagi pemustaka. kemudian terdapat 3 aspek pelayanan yang islami yaitu keikhlasan, sesuai dengan syaria'at, dan memberikan yang terbaik. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pada perpustakaan IAIN Kerinci belum sepenuhnya menerapkan konsep-konsep pelayanan yang islami dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Dengan adanya penelitian ini diharapkan perpustakaan IAIN Kerinci dapat meningkatkan pelayanan dengan meneladani sifat Rasulullah SAW dan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Kata Kunci: *pelayanan prima perpustakaan, Perspektif Islam*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb sujud dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya kepada peneliti dengan telah selesainya penyusunan tesis ini yang berjudul **“Pelayanan Prima Perpustakaan dalam Perspektif Islam (Studi pada Perpustakaan IAIN Kerinci)”**, tesis ini disusun sebagai rangkaian tugas akhir perkuliahan untuk meperoleh gelar *Master of Arts* (M.A) dari Program Studi Magister *Interdisciplinary Islamic Studies*, konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Atas perwujudan rasa syukur dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing sehingga penulisan tesis ini dapat selesai. Dalam penulisan tesis ini, tentunya saya selaku peneliti banyak menemui kesulitan dan banyak pula merepotkan berbagai pihak yang terlibat dalam penulisan tesis ini, untuk itu peneliti ingin berterima kasih kepada segala yang terlibat di dalamnya, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. KH. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.A., selaku Direktur Pascasarjana Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Nina Mariani Noor, M.A., selaku Koordinator Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*.

4. Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si., selaku Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan penulisan tesis ini, yang selalu membimbing serta banyak memberikan saran dan masukan dalam penelitian ini.
5. Dr. Labibah, MLIS., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan serta saran kepada peneliti.
6. Bapak Dr. Sunarwoto, S.Ag.,M.A selaku ketua sidang yang telah memberikan masukan kepada peneliti.
7. Seluruh bapak/ibu dosen dan karyawan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Perpustakaan dan Pustakawan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Perpustakaan dan Pustakawan Pusat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah menyediakan bahan koleksi yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan tesis.
10. Dr. Fauzan Khairazi, SH., S.Pd., MH., selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci, dan bapak Sukran, S.IP. selaku Pustakawan Ahli di Perpustakaan Institut Agama Islam (IAIN) Kerinci. Serta para pemustaka yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan informasi.
11. Teman-teman seperjuangan IPI kelas A tahun 2020/2021.
12. Semua pihak yang terlibat dan tidak peneliti sebutkan satu persatu atas dukungan serta doa yang diberikan kepada peneliti.

Semoga bantuan dan dorongan yang diberikan kepada peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung menjadi amal baik serta diterima oleh Allah SWT. semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin ya Rabbal'amin. Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 07 Oktober 2022

Peneliti,



Dian Maisaroh, S.SI

NIM: 20200011058



MOTTO

Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

(Q.S At-Taubah: 105)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Kedua Orangtua tercinta:

Ibu Hj. Dahniar, S.PdI dan Ayah H. Asaat., S.Ag., M.PdI

Kakak tercinta:

Nisa Widani, S.Tr.Keb dan Ns. Ezi Sutra S.Kep

keponakan tercinta:

Inaya Shazia Arreta

serta kepada seluruh keluarga besar tercinta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTO	xii
PERSEMBAHAN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kajian Teoritis.....	10
F. Kerangka Konseptual	34
G. Metode Penelitian.....	36
H. Sistematika Pembahasan	43
BAB II: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	45
A. Sejarah Singkat.....	45
B. Visi dan Misi Perpustakaan.....	48

C. Layanan Perpustakaan.....	48
D. Koleksi dan Keanggotaan	53
E. Struktur Organisasi	55
BAB III: PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Proses Pelaksanaan Penelitian	56
B. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam	57
C. Pelayanan Prima dalam perspektif Islam di Perpustakaan IAIN Kerinci	108
BAB IV: PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	126



 STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

- Tabel 2. 1 Nama-Nama Pustakawan, 47.
- Tabel 2. 2 Jam Layanan Perpustakaan, 49.
- Tabel 2. 3 Jumlah Koleksi, 53.
- Tabel 2. 4 Jumlah Anggota Perpustakaan, 54.



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. kerangka berpikir, 35.
- Gambar 2. Layanan sirkulasi, 50.
- Gambar 3. Layanan referensi, 50.
- Gambar 4. Layanan skripsi, 51.
- Gambar 5. Layanan Munaqasah, 52.
- Gambar 6. Layanan Bebas Pustaka, 52.
- Gambar 7. Layanan pembuatan kartu anggota perpustakaan, 53.
- Gambar 8. Struktur Organisasi, 55.
- Gambar 9. Koleksi buku perpustakaan, 68.
- Gambar 10. Seragam pustakawan senin-selasa menggunakan hitam putih dan rabu-kamis menggunakan batik, 82.
- Gambar 11. Gedung Perpustakaan IAIN Kerinci, 93.
- Gambar 12. Toilet pustakawan yang berada diruang sirkulasi, 94.
- Gambar 13. Kondisi ruangan sirkulasi perpustakaan IAIN Kerinci, 95.
- Gambar 14. Komputer (OPAC) bagi pustakawan diruang peminjaman dan pengembalian, 97.
- Gambar 15. Meja dan kursi Perpustakaan IAIN Kerinci, 100.
- Gambar 16. Komputer yang terletak di ruang pelayanan peminjaman, ruang TU, dan Ruang Kepala Perpustakaan IAIN Kerinci, 103.
- Gambar 17. Printer dan mesin laminating, 105.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang bergerak pada bidang edukasi dan informasi yang juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tepat serta dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan pada bidang pendidikan. Salah satu bagian dari perguruan tinggi yang dapat menunjang pendidikan adalah perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu sumber belajar yang sangat dibutuhkan pada perguruan tinggi. Menurut Sulisty, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.¹ Tujuan dan kewajiban perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan serta menyediakan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat atau pemustaka, yaitu mahasiswa, dosen dan civitas akademika.

Perpustakaan identik dengan pelayanan, karena tidak akan ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan yang diberikan olehnya. Upriyadi menjelaskan bahwa hakikatnya layanan perpustakaan yaitu memberikan layanan informasi melalui koleksi yang ada di perpustakaan

¹ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 1991).
56.

kepada pemustaka atau pemakai, baik itu dipinjam untuk dibawa pulang ataupun dibaca ditempat.² Di dalam islam, konsep pelayanan yaitu memberikan suatu bantuan atau pertolongan kepada orang yang membutuhkan atau memerlukan, dijelaskan dalam QS. Al Maidah: 2, tentang saling tolong-menolong dalam kebajikan, yaitu: *“dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksaan-Nya.”* Islam mengajarkan bahwa bahwa hidup bukan hanya untuk diri sendiri, melainkan adalah menjadi seseorang yang dapat berguna bagi orang lain, seperti yang dijelaskan dalam sabda Nabi Muhammad SAW yaitu: *“sebaik-bainya kamu (manusia) adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”* Konsep pelayanan dalam islam jika diterapkan pada perpustakaan yaitu memberikan bantuan atau pertolongan yang dapat bermanfaat dan berguna kepada pemustaka ataupun sesama pustakawan yang membutuhkan bantuan, baik itu membantu dalam berbagi ilmu ataupun saling tolong-menolong dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan. Dengan memberikan layanan terbaik kepada pemustaka maka akan membuat pemustaka merasa diistimewakan, dengan cara memperhatikan kebutuhannya pemustaka akan merasa sangat senang, oleh karena itulah pelayanan prima dapat dijadikan sebagai alternatif yang harus diterapkan di perpustakaan.

² Upriyadi, *Layanan Perpustakaan* (Jakarta: PNRI, 2015). 1.

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan secara cepat dan tepat dengan memenuhi kebutuhan dan melebihi harapan dari pemustaka. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a berbunyi: “tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan pelayanan prima terhadap pemustaka.”³ Dengan menerapkan pelayanan prima di perpustakaan maka perpustakaan dapat meningkatkan pelayanan yang baik, dengan cara memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga pemustaka merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Jika pemustaka merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan maka akan timbul rasa ingin berkunjung kembali oleh pemustaka sebagai pengguna perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan diketahui bahwa IAIN Kerinci sebagai satu-satunya Perguruan Tinggi Negeri yang berada di wilayah kabupaten kerinci, Provinsi jambi yang berdiri sejak tahun 1967 dan telah mengalami perkembangan yang mulanya adalah STAIN kerinci kini berubah menjadi IAIN Kerinci, tentunya hal ini juga berimbas kepada perpustakaan. Perpustakaan yang awalnya hanya melayani 1 fakultas saja, namun kini telah mengalami perubahan dan perkembangan sehingga telah dapat melayani 5 Fakultas,⁴ Tentu dengan adanya perkembangan dan perubahan ini maka perpustakaan IAIN Kerinci harus memperhatikan

³ Pemerintah Negara Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” 2007. 18

⁴ Hasil Observasi Tanggal 10 November 2021 di Perpustakaan IAIN Kerinci

pentingnya memberikan pelayanan prima yaitu pelayanan yang terbaik dan berkualitas serta melayani dengan sepenuh hati, dalam hal ini pustakawan memiliki peran penting karena pustakawan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sesuai dengan hal ini, Akhlak Rasulullah SAW dapat dijadikan teladan oleh pustakawan bagaimana memikat serta menjalin hubungan baik dengan pemustaka, dalam QS. Al-Ahzab: 21 menjelaskan gambaran bagaimana perilaku Rasulullah SAW dalam perkataan, perbuatan dan perilaku. Dari ayat tersebut bila diterapkan pada pelayanan perpustakaan maka pustakawan harus menerapkan sikap Rasulullah SAW dalam segala aktifitas kehidupan tidak hanya ketika memberikan pelayanan saja namun juga dalam kegiatan dan aktifitas sehari-hari. Namun nyatanya, berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa pada perpustakaan IAIN Kerinci terdapat keluhan oleh pemustaka perpustakaan akan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, yaitu keluhan akan jam pelayanan yang tidak sesuai dengan janji yang diberikan, kemudian koleksi buku yang belum memenuhi kebutuhan pemustaka serta sikap pustakawan yang kurang ramah dalam melayani pemustaka. Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Pelayanan Prima dalam perspektif Islam.

Penelitian ini menarik karena sebelumnya penelitian mengenai pelayanan prima pernah dilakukan oleh Danang Kurniawan yang membahas mengenai *Service Excellen* (Pelayanan Prima) dalam perspektif islam di Bank

Syariah, namun yang memberdakan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam. Kemudian yang menjadi menarik juga pada penelitian ini yaitu IAIN Kerinci merupakan Perguruan Tinggi Islam yang identik dengan pendidikan dan ajaran agama islam sehingga setiap kegiatan ataupun aktivitas yang dilakukan tentunya berlandaskan pada Al-qur'an dan hadits, begitupun pada perpustakaan juga harus menerapkan pelayanan yang islami. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam di Perpustakaan IAIN Kerinci dengan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yaitu Keandalan (reliability), daya tanggap (Responsive), etika pustakawan, dan fasilitas perpustakaan. serta berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pelayanan prima dalam perspektif Islam di perpustakaan IAIN Kerinci?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu:

Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam di Perpustakaan IAIN Kerinci

Kegunaan penelitian:

1. Bagi peneliti, penelitian ini berguna sebagai syarat untuk meraih gelar

Master of Arts (M.A) pada Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Serta juga menambah khazanah pengetahuan bagi peneliti mengenai pelayanan perpustakaan dalam perspektif islam.

2. Bagi perpustakaan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perpustakaan dan pertimbangan bagi perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci dalam mengembangkan dan meningkatkan pelayanan di Perpustakaan.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberikan informasi untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan tentang pelayanan perpustakaan dalam perspektif islam.

D. Kajian Pustaka

Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang sejenis dengan topik yang akan peneliti lakukan untuk dijadikan acuan, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Wahyuningsih, dkk yaitu membahas mengenai pelayanan prima pada dinas perpustakaan kota samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan prima pada dinas Perpustakaan kota samarinda. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif Fokus penelitian berdasarkan pada Standar Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya

Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Layanan. Dan didapatkan hasil prosedur pelayanan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat, waktu penyelesaian sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, biaya pelayanan semua biaya penyelesaian pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda gratis, biaya pelayanan, semua biaya penyelesaian pelayanan di Dinas Perpustakaan Kota Samarinda gratis, kompetensi petugas pemberi pelayanan, petugas sudah melayani masyarakat dengan ramah dan adil, serta bekerja dengan disiplin dan tanggung jawab.⁵

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan prima namun yang menjadi perbedaannya yaitu pada penelitian yang akan peneliti lakukan fokus pada pelayanan prima dalam perspektif islam pada perpustakaan IAIN Kerinci terhadap kepuasan pemustaka.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Danang Kurniawan yaitu membahas mengenai *Service Excellen* (Pelayanan Prima) dalam perspektif islam di Bank Syariah. Adapun hasil yang diperoleh yaitu *sevice excellen* perbankan syariah merupakan konsep yang terdiri dari tiga aspek, yaitu aqidah, akhlak dan muamalah. Al-qur'an sebagai panduan dalam melakukan pelayanan syariah, dan Rosul dijadikan sebagai contoh oleh

⁵ Tri Wahyuningsih, H Syahrani, and Enos Paselle, "Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda," 2020.

karyan dalam melayani (Surat Al-Ahzab ayat 21). Karyawan juga harus bersikap lemah lembut, bertekad kuat dan memiliki sifat pemaaf dalam melayani nasabah.⁶

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan prima dalam perspektif islam, namun yang menjadi perbedaannya adalah penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu pada perpustakaan IAIN Kerinci dengan fokus terhadap kepuasan pemustaka.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nurriska Amalia, dkk yaitu mengenai Hubungan antara Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dengan Kepuasan Pemustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima (*Service Excellence*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan.⁷

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan pemustaka, namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu peneliti membahas lebih mendalam

⁶ Danang Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam Di Bank Syariah," *Dalam Journal of Sharia Economic Law* 3, no. 1 (2020).

⁷ Nurriska Amalina, Riche Cynthia Johan, and Euis Rosinar, "Hubungan Antara Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)," *EduLibinfo* 2, no. 2 (2016).

mengenai pelayanan prima perpustakaan dalam perspektif islam terhadap kepuasan pemustaka. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.



E. Kajian Teoritis

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan sebagai pusat sumber informasi merupakan tulang punggung kemajuan lembaga pendidikan, terutama yang memiliki tuntutan adaptasi yang sangat tinggi terhadap perkembangan informasi. Karena pengguna yang dominan adalah kalangan akademisi, dan kebutuhan akan informasi sangat tinggi sehingga perpustakaan juga harus mempertimbangkan untuk mengarahkan diri pada kebutuhan pengguna.

Sebagai lembaga yang mengelola sumber informasi dan sumber belajar, perpustakaan seharusnya menempati posisi terpenting dalam proses pendidikan dan pelatihan yang ada, baik di lingkungan sekolah maupun di luar sekolah, baik di dunia kerja maupun di masyarakat pada umumnya. Salah satu tugas utama perpustakaan itu sendiri adalah mengumpulkan, memelihara, dan mengembangkan sumber informasi dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, perpustakaan berperan penting dalam membentuk kehidupan masyarakat dan membantu meningkatkan kualitas pendidikan.⁸

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 menyelenggarakan perpustakaan dengan prinsip belajar sepanjang hayat, demokrasi, keadilan,

⁸ E Rosalin, *Pemanfaatan Perpustakaan Dan Sumber Informasi* (Bandung: Karsa Mandiri Persada, 2008). 40.

profesionalisme, keterbukaan, kerukunan, dan kemitraan. Perpustakaan juga berfungsi sebagai sarana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan pemberdayaan negara. Perpustakaan melayani pengguna, meningkatkan kecintaan membaca, memperluas wawasan dan pengetahuan, serta membentuk kehidupan berbangsa dan bernegara. Layanan perpustakaan disediakan dengan cara yang sangat baik dan didasarkan pada kepentingan pengguna. Setiap perpustakaan menerapkan prosedur layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan. Seiring berkembangnya layanan perpustakaan, kita harus mengikuti kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.⁹

Menurut Sulistyono, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi (universitas, institute, sekolah tinggi, akademi) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika dan masyarakat umum yang dikelola secara profesional.

⁹ Asrorun Ni'am Sholeh, *Perpustakaan Jendela Peradaban* (Depok: ELSAS, 2008). 167.

b. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan perguruan tinggi dikenal dengan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.¹⁰ Adapun tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyono, yaitu:

- 1) Untuk memenuhi keperluan informasi perguruan tinggi yakni staff pengajar dan mahasiswa, dan mencakup juga tenaga administrasi perguruan tinggi;
- 2) Menyediakan bahan pustaka rujukan/referensi pada semua tingkat akademis, yakni mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program magister/pascasarjana dan staff pengajar;
- 3) Menyediakan ruang belajar untuk pengguna perpustakaan;
- 4) Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai;
- 5) Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

c. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Adapun fungsi perpustakaan perguruan tinggi yaitu:¹¹

- 1) Fungsi Edukasi

Karena perpustakaan adalah sumber belajar bagi civitas akademika, oleh sebab itu koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan tentunya dapat

¹⁰ Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. 93.

¹¹ Sri Rahayu, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat," *Buletin Perpustakaan*, 2017, 103–10.

mendukung mencapai tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi mengenai strategi belajar mengajar, dan bahan pendukung untuk evaluasi pembelajaran. Dalam hal ini jelas bahwa tugas utama perpustakaan akademik adalah mendukung program-program universitas yang salah satunya bersifat edukatif.

2) Fungsi informasi

Peran perpustakaan tidak hanya sebagai sarana pendidikan, tetapi juga sebagai pusat informasi. Perpustakaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi para pemakai (users). Terkadang perpustakaan memang tidak dapat memenuhi segala informasi yang diperlukan oleh pengguna dapat terpenuhi, karena sebenarnya tidak ada perpustakaan yang dapat memenuhi semua kebutuhan informasi pengguna. Untuk itu diperlukan peran pustakawan yang dapat memberikan petunjuk dimana mencari informasi yang dibutuhkan. Misalnya, gunakan layanan atau media internet yang direkomendasikan.

3) Fungsi riset (penelitian)

Mendukung terlaksananya riset (penelitian) yang dilaksanakan oleh civitas akademika dengan cara menyediakan sumber-sumber informasi untuk kebutuhan penelitian pengguna merupakan salah satu fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi. Informasi yang diperoleh melalui perpustakaan dapat mencegah duplikasi penelitian. Kecuali jika

penelitian yang dilakukan merupakan yang berlanjut. Oleh sebab itu, melalui perpustakaan sebagai fungsi riset (penelitian) berharap karya-karya penelitian yang dilaksanakan oleh civitas akademik agar semakin berkembang.

4) Fungsi rekreasi

Selain berfungsi sebagai lembaga pendidikan, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat rekreasi. Rekreasi yang dimaksud tentunya bukan berarti liburan untuk jalan-jalan, namun lebih berhubungan mengenai ilmu pengetahuan. Misalnya saja seperti menyediakan koleksi yang dapat menghibur pembaca seperti koleksi humor, koleksi kisah perjalanan hidup seseorang, novel, dan kreasi keterampilan lainnya.

2. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan karena itulah pelayanan dikatakan sebagai suatu proses, maka pelayanan dilakukan secara teratur dan berkesinambungan serta mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat. Pelayanan perpustakaan merupakan suatu unit kerja atau kegiatan di perpustakaan yang tugasnya yaitu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna atau masyarakat pemustaka yang

pada dasarnya terdiri dari pelayanan pemustaka serta pelayanan teknis.¹² Pelayanan perpustakaan yakni seluruh kegiatan pelayanan yang berupa memberikan informasi serta fasilitas perpustakaan kepada pemustaka atau masyarakat pengguna perpustakaan dengan tepat, cepat dan mudah.¹³

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang membantu mengurus (menyiapkan) segala yang dibutuhkan seseorang dengan sangat baik. Sehingga kebutuhan yang diharapkan seseorang tersebut dalam hal ini adalah pemustaka dapat terpenuhi.¹⁴ Menurut Rahmayanty, layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*Quality nice*) yang meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *empathy*. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memiliki standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Pelayanan prima juga pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*), dan kebutuhan emosional (*emosional needs*) pelanggan.¹⁵

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan prima perpustakaan merupakan suatu upaya agar dapat memenangkan hati pemustaka dengan memberikan

¹² Lasa HS, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2017). 189.

¹³ Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016). 100.

¹⁴ Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2014). 80.

¹⁵ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010). 145.

layanan terbaik serta melampaui dari harapan pemustaka sehingga pemustaka dapat merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

b. Manfaat Pelayanan Prima

Menurut achmad, dkkk layanan prima memiliki manfaat bagi pemustaka yaitu: ¹⁶

- (1) dapat memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi;
- (2) dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka;
- (3) pemustaka akan merasa dihargai serta di perhatikan;
- (4) pemustaka mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam

a. Keandaan (reliability)

1) Pengertian keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan di perpustakaan perguruan tinggi. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan harus sesuai dengan harapan-harapan pemustaka yaitu

¹⁶ Dkk Achmad D, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima++ Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012). 85.

ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pemustaka tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.¹⁷

Keandalan (reliability) adalah kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan. Pustakawan sebagai petugas layanan harus mengetahui serta memahami bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka, oleh karena itu informasi yang disediakan oleh perpustakaan harus dapat mengikuti perkembangan zaman agar tidak ketinggalan dan ditinggalkan oleh pemustaka. Perpustakaan sebagai lembaga yang tumbuh dan berkembang seiring dengan pertumbuhan ilmu pengetahuan, dituntut agar pustakawan untuk selalu menambah ilmu pengetahuan, membina diri serta keterampilan, karena mutu layana serta citra profesi pustakawan berpengaruh terhadap kemampuan yang dimiliki oleh pustakawan.

2) Keandalan dalam perspektif Islam

Keandalan merupakan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan. Dalam islam keandalan menepati janji yang telah dibuat, dijelaskan dalam QS. An-Nahl: 91, Allah berfirman: *“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu)itu semua sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan*

¹⁷ Elva Rahma, *Akses Dan Layanan Perpustakaan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018). 190.

Allah sebagai saksi (terhadap sumpah-sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”

Kemudian dijelaskan juga dalam QS. Al-Isra':34, yaitu: *“dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan (cara) yang terbaik (dengan mengembangkannya) sampai dia dewasa dan penuhilah janji (karena) sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawabannya”*

Dijelaskan bahwa ayat tersebut memerintahkan untuk menepati janji serta juga memelihara sumpah yang telah di kuatkan. Pustakawan sebagai petugas pelayanan harus menanamkan pada diri untuk bisa memenuhi janji yang diberikan kepada pemustaka.

3) Keandalan terhadap Kepuasan

keandalan (*reliability*) menurut Lupiyoadi adalah kemampuan yang secara akurat untuk memenuhi layanan yang dijanjikan.¹⁸ Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka harus sesuai dengan apa yang dijanjikan artinya yaitu ketepatan waktu, dalam melayani menggunakan sikap yang simpatik, serta keakurasi yang tinggi.

Setiap pelayanan membutuhkan suatu pelayanan yang handal, maksudnya yaitu pustakawan dalam memberikan pekeyanannya kepada pemustaka diharapkan dapat mempunyai kemampuan baik itu pengetahuan, kemandirian, keahlian, serta penguasaan dan profesionalisme

¹⁸ Lupiyohadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba, 2006). 35.

kerja yang tinggi, hingga aktivitas kerja yang dikerjakan merupakan hasil bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa adanya kesan dan keluhan yang berlebih akan pelayanan yang didapatkan oleh pemustaka. Dalam konteks pelayanan terdapat beberapa indikator yang dimiliki oleh keandalan (reliability), yaitu: a). ketepatan waktu pelayanan; b). kemudahan dalam prosedur pelayanan bagi pemustaka; c). kelengkapan koleksi perpustakaan; d). koleksi perpustakaan yang terbaru (up to date) serta sesuai dengan kebutuhan pemustaka; e). kemampuan komunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka.

b. Daya Tanggap (*Responsive*)

1) Pengertian Daya Tanggap (*Responsive*)

Daya tanggap merupakan suatu kebijakan yang dibuat untuk dapat memberikan pelayanan serta membantu pelanggan dengan cepat. Daya tanggap diartikan juga sebagai kemampuan suatu organisasi menyusun prioritas kebutuhan, mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan.¹⁹ Tjiptono menjelaskan Daya Tanggap adalah suatu kemampuan untuk memberikan bantuan serta pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan cara menyampaikan informasi yang jelas.²⁰ Ada beberapa indikator yang

¹⁹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelayanan*, Cet. 3 (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2008).

²⁰ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Strategik* (Jakarta: Andi, 2007). 69

dimiliki oleh daya tanggap (*responsive*) yaitu: a). ada tidaknya keluhan yang diberikan oleh pemustaka; b). tanggapan pustakawan akan keluhan yang disampaikan oleh pemustaka; c). adanya sarana tempat pengaduan yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk menyampaikan keluhan; d). kecepatan pustakawan dalam membantu pemustaka yang kesulitan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa daya tanggap merupakan suatu tindakan atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan kepada para pengunjung atau pelanggan yang berupa merespon segala masukan ataupun keluhan yang diberikan oleh pengunjung atau pelanggan.

2) Daya Tanggap (*Responsive*) dalam Perspektif Islam

Seorang petugas pelayanan yang sadar akan tugasnya untuk memberikan pelayanan terbaik serta bersungguh-sungguh kepada pelanggan ataupun pengguna dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan sigap untuk segera memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sesuai dengan penjelasan tersebut Allah berfirman dalam QS. As-Syarh: 7 mengenai melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh, yaitu: “*maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.*”

c. Etika Pustakawan

1) Pengertian Etika

Etika berasal dari bahasa inggris *ethics*, bahasa latin *ethicus*, dan bahasa latin *ethicos* yang memiliki arti kebiasaan. Etika yaitu suatu

perbuatan yang menyangkut masalah apakah boleh dilakukan atau tidak boleh dilakukan. Dengan demikian, etika merupakan penilaian kelakuan manusia ditinjau dari segi kesusilaan. Di mana suatu perilaku dilihat dari segi baik buruknya dan pantas tidaknya untuk dilakukan, juga perbuatan itu dapat memberikan manfaat atau tidak. Etika dalam islam dikenal dengan akhlak yaitu ilmu yang menguraikan cara-cara dalam berperilaku, bertindak, merasa, dan berpikir ideal orang-orang yang baik berdasarkan Al-qur'an dan sunnah. Etika profesi (pustakawna) merupakan bentuk penegasan terhadap nilai-nilai pelayanan yang harus menghormati sesama yang selanjutnya akan melahirkan rasa saling menghormati antara petugas perpustakaan dan pemustaka sebagai kliennya.²¹

Ada tiga makna lain etika, yaitu:²²

- a) Etika (kebiasaan, watak) yaitu mengacu pada pribadi masing-masing orang yang memiliki kebiasaan, akhlak atau watak tertentu.
- b) Etika dalam bentuk jamak yaitu adat istiadat, artinya norma-norma yang dianut oleh golongan, kelompok masyarakat tertentu mengenai perilaku baik atau buruk.
- c) Etika merupakan studi tentang prinsip-prinsip tingkah laku yang baik dan buruk.

²¹ Lasa, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*. 121-122.

²² Nuraini Nuraini, "Etika Pustakawan Dengan Organisasi Profesi Pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman," *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 3, no. 2 (2018): 249-56.

Perilaku pustakawan yang memiliki etika dapat mencerminkan pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi ataupun melayani masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan adalah panduan norma bagi petugas pelayanan dalam memberikan layanan bagi pengguna. Etika pelayanan juga dapat mengatur hak serta kewajiban moral bagi penyelenggaraan pelayanan publik dimana kepentingan masyarakat menjadi prioritas utamanya.

2) Etika dalam Perspektif Islam

Perspektif islam mengenai etika dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka. Dalam islam etika identik dengan akhlak, yang berasal dari bahasa Arab yaitu dari kata *Khalaqa-Yakhluru* yang artinya menciptakan. Akhlak merupakan kata dalam bentuk jama' dan *khulqun*. Dalam kata akhlak mencakup pengertian terciptanya keterpaduan antara kehendak Sang Khalik (Pencipta) dengan perilaku manusia sebagai makhluk, baik perilaku seseorang dengan orang lain maupun dengan lingkungannya. Dalam islam Al-qur'an, Hadits, dan ijtihad adalah sumber etika, Al-qur'an dan Hadits merupakan dokumen ilmiah serta sumber etika yang tidak pernah kering, kemudian ijtihad adalah upaya dalam pengambilan hukum

sekuat tenaga berdasarkan dalil-dalil kontekstual dalam Al-qur'an dan Hadits.²³

Etika Pustakawan dalam Islam dapat dilihat dari:

a) Tanggung Jawab

Dalam kode etik pustakawan indonesia dituangkan mengenai etika pustakawan yaitu berupa bentuk tanggung jawab seseorang professional terhadap profesinya. Pengalaman, ilmu pengetahuan dan informasi yang dimiliki oleh pustakawan hendaknya dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi, profesi, perpustakaan, serta masyarakat umum, semuanya itu nanti akan dimintai pertanggung jawaban.²⁴

Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Isra': 36, yaitu: *“Dan janganlah kamu menuruti apa yang tidak kamu ketahui. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati, semuanya itu akan dimintai pertanggung jawabannya”*.

Dapat dipahami dari ayat Al-qur'an tersebut bahwa apa yang dilakukan oleh manusia harus dipertanggung jawabkan, begitu juga dengan pustakawan sebagai tugas profesinya.

b) Sikap Dasar

Pustakawan dalam menjalankan tugasnya harus memiliki sikap dasar sebagai seorang yang profesional, pustakawan diharapkan untuk

²³ Lasa Hs, *Kode Etik Profesi Pustakawan Dalam Perspektif Islam* (Yogyakarta, 2009). 5.

²⁴ Lasa. 6.

melakukan tugasnya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, mampu membedakan sikap kehidupan pribadi dan tugas profesinya, dapat mempertahankan keunggulan kompetitif, kemudian tindakan serta keputusannya didasari oleh pertimbangan profesi, tidak menyalah gunakan posisinya, dan sopan serta bijaksana ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pekerjaan, pengetahuan, kekuasaan yang diserahkan pada seseorang hakekatnya merupakan amanah yang perlu dipenuhi/dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Mereka yang tidak menjalankan amanah ini artinya mereka telah melakukan Pengkhianatan terhadap Allah dan para rasulnya.²⁵

Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Anfal: 27, yaitu *"Wahai orang-orang yang beriman, jangan kamu sekalian berkhianat kepada Allah dan RasulNya dan jangan kamu khianati amanah antara kamu, sedangkan kamu mengetahuinya"*. Kemudian Nabi Muhammad SAW bersabda: *"Siapa yang diberi amanah (Kekuasaan, Ilmu pengetahuan, bidang) untuk urusan kaum muslimin, lalu ia berikan kepada orang yang disenanginya atau kerabatnya, maka hal itu sebenarnya telah mengkhianati Allah dan RasulNya dan juga mengkhianati umat islam"*

Dapat dipahami dari ayat Al-qur'an dan Hadits tersebut bahwa sikap dasar yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan yaitu sikap

²⁵ Lasa. 7.

yang dapat membedakan antara kepentingan pribadi dan professional sebagai seorang pustakawan.

3) Etika Pustakawan terhadap Kepuasan

Masyarakat pengguna perpustakaan pada dasarnya sangat beragam, artinya berbeda usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, suku bangsa, dan lainnya. Pustakawan sebagai pelayan masyarakat yang berada di perpustakaan harus bersikap luwes dan tidak boleh kaku dalam pergaulannya dengan masyarakat, pustakawan harus berpegang pada etika pergaulan yang berlaku agar terciptanya kepuasan pemustaka, yaitu:²⁶

a) Sopan

Pustakawan harus bersikap sopan santun kepada orang lain, baik itu kepada pengguna atau pemustaka, rekan-rekan pustakawan maupun kepada atasan. Bagaimanapun sibuknya pustakawan harus bersikap

sopan santun, ramah, bertutur kata baik, bersahabat serta lemah lembut kepada pemustaka, rekan-rekan pustakawan maupun atasan.

Sebagaimana firman Allah dalam QS. Ali 'Imran: 159, yaitu:

“maka disebabkan dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan

²⁶ Rachman Hermawan, *Etika Kepustakawanan; Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia* (Jakarta: CV Saung Seto, 2006). 124-149.

bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”

Pustakawaan dalam memberikan pelayanannya juga harus memperhatikan penampilannya yaitu berpakaian yang sopan, maksudnya yaitu berpakaian yang bersih rapi, tidak tembus pandang, tidak terlalu ketat dan tidak boleh terlihat auratnya. firman Allah dalam QS. Al-A'raf: 26, yaitu:

“wahai anak cucu adam!sesungguhnya kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tatapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka ingat.”

b) Adil

Adil yang dimaksud dalam hal ini yaitu pustakawan dalam memberikan pelayanannya kepada pemustaka tidak boleh memandang ras, suku, agama, pendidikan, paham, maupun partai politik. Pustakawan haruslah bersikap profesional dalam memberikan pelayanan secara adil dan dihormati dalam hak-haknya.²⁷ Sebagaimana firman Allah dalam QS. An-nisa': 135 yaitu:

“Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu sebagai orang yang benar-benar menegakkan keadilan, menjadi saksi karena Allah, biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu-bapak dan kaum kerabatmu,

²⁷ Lasa, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*. 124-125

jika ia kaya maupun miskin, Allah lebih tau kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran, dan jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, sesungguhnya Allah adalah maha mengetahui segala apa yang kamu kerjakan.”

c) Sabar

Manusia sudah di takdirkan berbeda tidak ada yang sama, perbedaan dari status sosial, pendidikan, ekonomi, dan lainnya. Karena perbedaan inilah dalam pergaulan perlu untuk memperlihatkan karakteristik-karakteristik yang berbeda. Ada yang bertindak sopan, lembut, dewasa, ada juga yang bertindak kasar, pemarah, dan lainnya. Untuk itulah pustakawan harus memahami dan menyadari bahwa itulah manusia. Pustakawan harus bersikap sabar, tidak mudah marah, tidak mudah tersinggung. Tuhan menyayangi orang-orang yang sabar. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Ali ‘Imran: 134, yaitu:

“(yaitu) orang yang berinfak, baik di waktu lapang maupun sempit, dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan (kesalahan) orang lain. Dan Allah mencintai orang yang berbuat kebaikan.”

d) Suka menolong

Manusia sebagai makhluk sosial yang sangat membutuhkan pertolongan orang lain, yang tidak bisa hidup tanpa pertolongan orang lain. Menolong orang lain merupakan perbuatan yang mulia, sikap suka menolong perlu dikembangkan oleh pustakawan dalam

kesehariannya. Karena pustakawan setiap hari berhubungan dengan orang-orang yang minta dilayani dan ditolong. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sikap suka menolong adalah sikap yang perlu dikembangkan. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al Maidah: 2 yaitu:

“dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksaan-Nya.”

d. Fasilitas Perpustakaan

1) Pengertian Fasilitas

Pada perpustakaan fasilitas sangat diperlukan agar menyenangkan bagi pemustaka, sehingga mereka dapat memanfaatkan perpustakaan dengan baik. Fasilitas perlu disiapkan oleh perpustakaan dengan lengkap karena fasilitas akan berpengaruh pada keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan. Fasilitas merupakan segala jenis perlengkapan, peralatan kerja, serta pelayanan fasilitas lainnya yang memiliki fungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melakukan sesuatu pekerjaan atau segala sesuatu yang dipakai, digunakan, dinikmati serta ditempati oleh pengguna. Secara umum fasilitas adalah segala sesuatu atau alat yang

dapat digunakan untuk memperlancar serta mempermudah pekerjaan atau usaha.²⁸

Dalam pengelolaan fasilitas perpustakaan haruslah memperhatikan 3 hal yaitu: kenyamanan (*comfort*), terbuka (*welcome*), dan *user-friendly*. Kemudian, ketika merancang untuk fasilitas perpustakaan, ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi, yaitu:

- a) Tata letak harus dapat menunjukkan bahwa perpustakaan dapat difungsikan dengan baik;
- b) Design harus di perhatikan aspek estetika dan ergonomis;
- c) Memberikan kemudahan pada pengguna atau pemustaka dalam mengakses ruang bahan pustaka serta informasi;
- d) Memerhatikan keamanan serta keselamatan bagi pengguna;
- e) Ruangan memungkinkan untuk mengakomodir kebutuhan pengguna atau pemustaka, serta juga untuk keperluan pengolahan serta penyimpanan.

2) Jenis Fasilitas Perpustakaan

Adapun jenis-jenis fasilitas perpustakaan sebagai berikut:²⁹

- a) Gedung dan Ruang Perpustakaan

Gedung perpustakaan merupakan wujud bangunan fisik yang berfungsi untuk menyimpan, memelihara, dan melestarikan bahan-

²⁸Sri Astuti, "Memanfaatkan Fasilitas Perpustakaan Secara Jujur Untuk Menjaga Kelestariannya," *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca* 35, no. 2 (2019): 43–55.

²⁹Priyono Darmono, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2020). 91-110.

bahan pustaka. Gedung perpustakaan haruslah mudah untuk dijangkau oleh pengguna/pemustaka, suasana yang menyenangkan, tenang dan juga damai. Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi luas gedung perpustakaan perguruan tinggi paling sedikit $0,5 \text{ m}^2 \times$ jumlah seluruh mahasiswa.³⁰

Ruangan pada bangunan perpustakaan terdiri dari: Ruang koleksi buku (rak-rak); Ruang pengolahan bahan-bahan pustaka; Ruang sirkulasi; Ruang baca. Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi ruang perpustakaan meliputi: area koleksi 45%, area pemustaka 25%, area kerja 10%, area lain/toilet, ruang tamu, seminar/teater, lobi 20%/ area ruang ekspresi publik. Untuk temperatue di area baca pemustaka, area koleksi dan ruang kerja 20^0 - 25^0 . Kemudian Kelembaban ruangan koleksi buku yaitu 45-55 rh dan ruang koleksi AV/microfilm 20-21 rh. Lalu untuk pencahayaan pada area baca (majalah dan surat kabar) 200 lumen, meja baca (ruang baca umum) 400 lumen, meja baca (ruang baca rujukan) 600 lumen, area sirkulasi 600 lumen, area pengolahan 400 lumen, area akses tertutup 100 lumen, area koleksi buku 200 lumen, area kerja 400 lumen, area pandangan dengar 100 lumen.³¹

³⁰ Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, "Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi," 2017.

³¹ Indonesia.

b) Perabot Perpustakaan

Perabot perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang bagi kelancaran aktivitas perpustakaan. Adapun perabot perpustakaan yaitu: rak buku; rak majalah; lemari katalog; meja sirkulasi; meja dan kursi baca; meja dan kursi kerja pegawai perpustakaan; rak surat kabar; rak kamus dan atlas; papan pengumuman; tempat penitipan barang.

c) Peralatan Perpustakaan

Peralatan perpustakaan berupa alat yang digunakan oleh para staf perpustakaan untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga aktivitas di dalam perpustakaan dapat berjalan dengan lancar optimal dan sesuai dengan fungsi.

d) Penerangan, Ventilasi serta Penerangan.

3) Indikator Fasilitas Perpustakaan

Menurut Achmad, dkk. Indikator fasilitas perpustakaan yaitu:³²

a) Perabot

Perabot berkaitan dengan perlengkapan fisik yang dibutuhkan di perpustakaan, seperti: tersedianya gedung pelayanan yang representative; ruang tunggu yang nyaman; penampilan pustakawan yang menarik dimata pengguna atau pemustaka misalnya menggunakan seragam serta aksesoris.

b) Peralatan

³² Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. 11.

Peralatan merupakan alat yang dapat menunjang kegiatan pelayanan dipergustakaan seperti komputer, hingga perlengkapan meja dan kursi baca untuk pemustaka dan meja kerja untuk pustakawan.

4. Kepuasan Pengguna

a. Pengertian Kepuasan Pengguna

Pada dasarnya kepuasan pengguna merupakan sesuatu yang ada hubungannya dengan perasaan pengguna setelah memanfaatkan jasa. Kepuasan menurut Tjiptono merupakan sebuah respon pelanggan terhadap ketidak seusaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan produk yang dirasakan. kepuasan pengguna/ pemakai merupakan evaluasi purnabeli, yang mana persepsi pengguna terhadap produk atau jasa yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi dari harapan sebelumnya. Apabila persepsi terhadap produk atau jasa tidak terpenuhi harapan maka yang terjadi adalah ketidak puasan.³³ Kepuasan pengguna atau pemustaka yaitu suatu perbandingan antara kinerja yang didapatnya dalam hal ini adalah suatu layanan antara kesesuaian atau persepsi dengan harapan pemustaka, yang mana setiap penyedia jasa atau perpustakaan harus dapat memahami nilai yang diharapkan oleh pengguna atau pemustaka serta dapat berusaha untuk memenuhi harapan tersebut dengan sebaik

³³ Tjiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014). 353-354.

mungkin.³⁴

Adapun harapan dari pemustaka yaitu berupa layanan serta cara pelayanan. Cara pelayanan berkaitan erat dengan pustakawan dalam memberikan layanan, salah satunya yaitu dari komunikasi, gaya komunikasi pustakawan yang baik akan meninggalkan citra perpustakaan yang baik pula dimata pemustaka. Adapun kualitas layanan yakni berupa fasilitas fisik, seperti gedung, ruang, perlengkapan serta peralatan yang digunakan dan juga penampilan dari penampilan pustakawannya.

Kepuasan pengguna perpustakaan berdasarkan penjelasan diatas yaitu suatu pengharapan serta kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna atau pemustaka.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Menurut Rahayuningsih, ada dua faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna atau pemustaka, yaitu:³⁵

- 1) Faktor kasat mata, yang meliputi kinerja pegawai perpustakaan, mutu serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemaikai atau pengguna perpustakaan, biaya yang di keluarkan dan keandalan pustakawan, sedangkan;

³⁴ HaningTri Novianti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka” (Universitas Brawijaya, 2015).

³⁵ Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). 16.

- 2) Faktor tidak kasat mata, yaitu sopan santun, rasa kepedulian petugas pelayanan untuk membantu pemakai atau pengguna perpustakaan, sikap proaktif serta kemampuan pustakawan dalam membantu pemakai atau pengguna perpustakaan dalam memecahkan masalah.

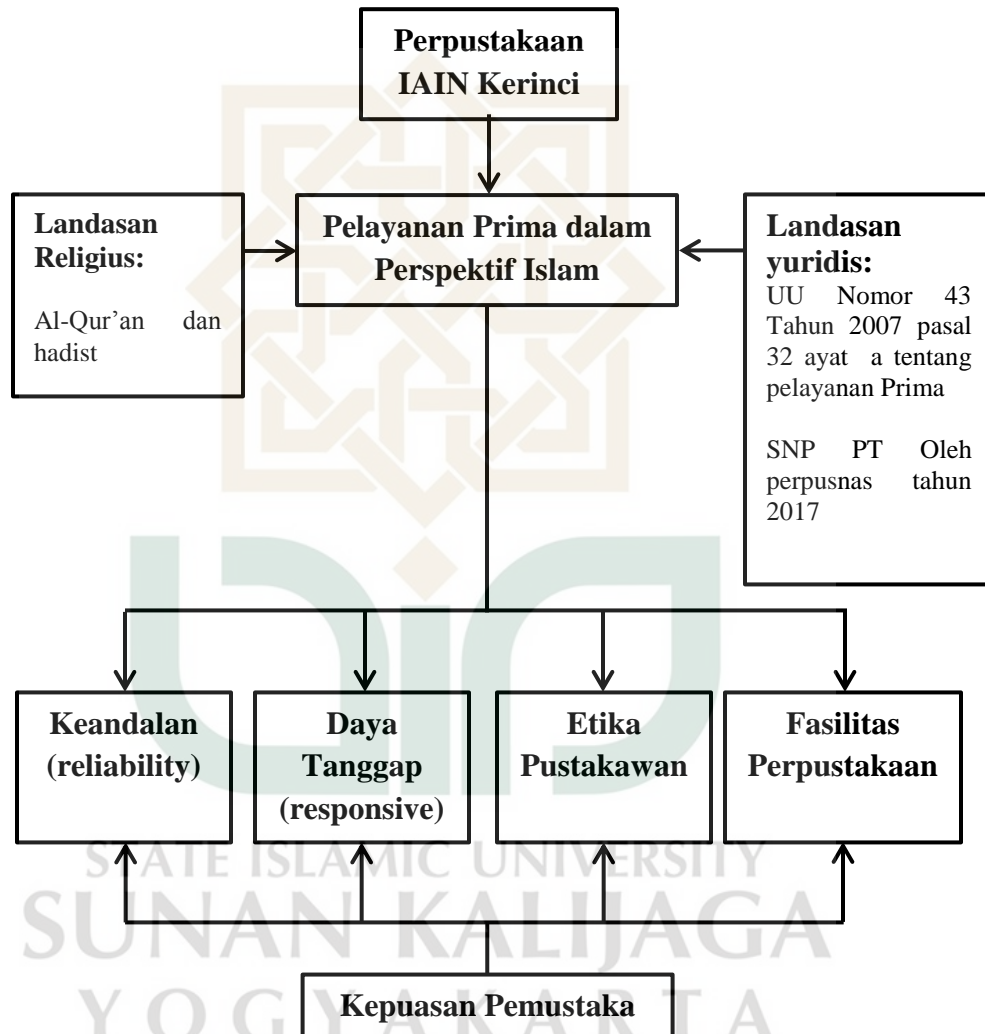
F. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah bentuk dari kerangka berpikir yang dapat digunakan untuk pendekatan dalam memecahkan masalah. Dalam kerangka penelitian ini biasanya menggunakan pendekatan ilmiah serta memperlihatkan hubungan antar variable dalam proses analisisnya.

Selain Al-qur'an dan Hadits, Visi Misi perpustakaan juga merupakan landasan atau pedoman bagi setiap perpustakaan dalam melaksanakan kegiatan di perpustakaan terutama dalam pelayanan pemustaka. Berdasarkan Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Pasal 32 ayat a berbunyi: "tenaga perpustakaan memberikan pelayanan prima". Maksud dari pelayanan prima disini yaitu pustakawan diharuskan memiliki keterampilan dalam melayani pemustaka serta pengetahuan yang luas agar pemustaka merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Pelayanan dalam perspektif islam merupakan memberikan sesuatu yang baik maksudnya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dalam memberikan pelayanan terbaik, Rasulullah Saw dapat dijadikan contoh, karena beliau merupakan sosok yang mudah dalam berinteraksi, bertutur kata santun serta penuh kelembutan.

Dari penjelasan diatas maka peneliti menyimpulkan kerangka berpikir dalam penelitian ini dengan gambar kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 1 kerangka berpikir



G. Metode Penelitian

1. Metode dan Pendekatan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang sedang terjadi atau dialami oleh subjek peneliti secara holistik dan dengan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.³⁶ Peneliti dalam penelitian kualitatif mencoba untuk mengerti makna kejadian atau peristiwa dengan mencoba berinteraksi dengan orang-orang dalam fenomena/situasi tersebut.³⁷

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci yang terletak di Jln. Kapten Muradi, Desa Sumur Gedang, Kecamatan Pesisir Bukit, Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

- 1.) Data primer merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal yang diucapkan oleh lisan, serta gerak-gerik dan tingkah laku yang

³⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017).
6. ³⁷ A.M Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan* (Kencana, 2014). 328.

dilakukan oleh subjek penelitian.³⁸ Data primer dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara, yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan dengan menggunakan istilah *social situation* (situasi sosial) yang terdiri dari tiga elemen objek penelitian yaitu *place* (tempat), *actors* (pelaku), dan *activity* (aktifitas) yang beribteraksi secara sinergi. Adapun situasi sosial pada penelitian ini ialah *place* (tempat) yakni di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci, *actors* (pelaku) yakni penyelenggara pelayanan perpustakaan atau pustakawan, pegawai, pemustaka, masyarakat. *Activity* (aktifitas) yakni fasilitas dan kualitas pelayanan perpustakaan.

2.) Data sekunder dalam penelitian ini berupa data pendukung yang dikumpulkan, diolah dan di sajikan dari beberapa buku, dokumen dan literature lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

b. Sumber data

Sumber data yang di peroleh dalam penelitian ini berasal dari kepala perpustakaan, staf pustakawan dan anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

³⁸ Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005). 92

4. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini yaitu kepala, staf pustakawan dan anggota Perpustakaan Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci. Peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* dalam penelitian ini, yaitu bertujuan untuk menentukan informan atau subjek penelitian dengan pertimbangan yang tertata dan dianggap dapat memberikan data secara maksimal. Peneliti memilih informan atau subjek penelitian dengan mengambil pertimbangan:

- a. Terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan perpustakaan;
- b. Bersedia menjadi informan;

Kemudian untuk *key informan* dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci, yang merupakan informan atau subjek penelitian yang memiliki kriteria seperti terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan serta mengawasi dan mengontrol kegiatan pelayanan. Adapun objek dalam penelitian ini yaitu Perpustakaan Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi

Observasi yaitu suatu kegiatan pengamatan serta pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan observasi ini peneliti melakukan pengamatan dan pengukuran dengan teliti terhadap objek yang diamati, melihat bagaimanakah keadaan,

selanjutnya dicatat secara cermat dan sistematis atas peristiwa-peristiwa yang diamati.³⁹

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan juga melakukan beberapa pertanyaan agar dapat memenuhi rasa ingin tahu peneliti. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan sebanyak-banyaknya informasi yang berhubungan dengan fokus masalah yang di teliti seperti mengamati kegiatan pelayanan di Perpustakaan serta mencatat fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

b. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab mengenai suatu tema tertentu yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, saling berhadap-hadapan secara fisik. Ada dua pihak yang berbeda kedudukan dalam proses wawancara. Pihak pertama yaitu sebagai pemberi pertanyaan dan pihak kedua yaitu sebagai pemberi informasi.⁴⁰

Metode wawancara ini dilakukan antara dua orang yaitu peneliti dan informan untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan bertujuan untuk

³⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005). 145

⁴⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014). 160-161.

mengali dan menentukan informasi untuk suatu tujuan tertentu. Adapun jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur. Wawancara semi-terstruktur merupakan wawancara dengan menggunakan panduan wawancara yang berasal dari topik penelitian kemudian mengajukan pertanyaan tambahan untuk mendapatkan jawaban ataupun data yang lebih mendalam dan juga tepat. Peneliti melakukan wawancara dengan cara berhadapan atau tatap muka langsung dengan informan yaitu kepala perpustakaan, staff pustakawan, dan pemustaka. Peneliti juga menggunakan alat bantu rekam yaitu berupa *sound recorder smartphone android type Samsung Galaxy A3* agar hasil wawancara yang didapat tidak terlewatkan. Wawancara dilakukan dari tanggal 20 Mei 2022 hingga data telah dikumpulkan paling lambat 2 bulan dari surat penelitian diterbitkan.

c. Dokumentasi

Dalam metode dokumentasi ini pengumpulan data diambil melalui data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, baik itu dokumen yang telah ada dilapangan maupun dokumen yang dibuat oleh peneliti yang berupa gambar, salinan berkas, rekaman, gambar bergerak dan lain sebagainya.⁴¹

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan berbagai bentuk

⁴¹ Hellen Sabera Adib, *Metodologi Penelitian* (Palembang: Noerfikri Offset, 2016). 38

foto, video, tulisan, gambar, dan lain sebagainya yang merupakan peristiwa masa lalu merupakan peristiwa yang telah berlalu dan dijadikan sebagai bukti atau data yang relevan dari observasi serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Untuk memperoleh data berupa foto, video, tulisan, gambar dan lainnya peneliti juga melakukan kegiatan seperti merekam, memfoto, menyalin, mencetak dan memfotocopy untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Peneliti juga membutuhkan beberapa data seperti: sejarah perpustakaan, visi dan misi perpustakaan, struktur organisasi dan dokumentasi kegiatan di perpustakaan.

6. Teknik Analisis Data

a. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan.⁴² Dalam hal ini peneliti mereduksi data dengan cara menyederhanakan bahasa hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar agar mudah untuk di pahami dan kemudian disajikan dalam

⁴² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 2005. 147.

pembahasan.

b. Penyajian Data

Setelah data reduksi maka langkah selanjutnya penyajian data biasa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Melalui penyajian data tersebut akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola berhubungan sehingga akan mudah dipahami. Dengan penyajian data maka akan mempermudah memahami apa yang terjadi untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.⁴³ Pada penelitian ini, penyajian data berbentuk uraian singkat berupa teks naratif dengan menggabungkan data-data yang telah diperoleh di lapangan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar lebih mudah untuk dipahami oleh peneliti.

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian ini peneliti mengambil kesimpulan yaitu dari data yang telah didapatkan baik itu dari hasil wawancara kepada informan ataupun dari hasil dokumentasi langsung di lapangan.

7. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas. Teknik triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari

⁴³ Sugiyono. 150.

berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.⁴⁴

- a. Triangulasi sumber, yaitu pengecekan data yang sudah diperoleh melalui berbagai sumber. Dalam hal ini peneliti memperoleh data melalui wawancara dengan kepala perpustakaan, staff pustakawan dan pemustaka. Kemudian observasi dengan cara terjun langsung kelapangan dan dokumentasi dengan cara memfoto, merekam, mengfotocopy, dan mencetak data-data yang diperoleh di lapangan.
- b. Triangulasi teknik, yaitu pengecekan data pada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pada triangulasi teknik ini peneliti membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan isi dokumentasi apakah terdapat perbedaan atau tidak.

H. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini dibagi dalam 3 bagian, yaitu:

Pada bagian awal yang berisi hal-hal formal, seperti halaman judul, halaman surat pernyataan keaslian, halaman pernyataan bebas plagiasi, halaman nota dinas, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, abstrak, kata pengantar dan daftar isi.

Bagian utama, yaitu meliputi BAB I PENDAHULUAN yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teoretis, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

⁴⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015). 167.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN berisi mengenai gambaran tempat penelitian yang meliputi profil, visi misi, struktur organisasi, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN yaitu berisi mengenai hasil dan pembahasan penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV PENUTUP berupa kesimpulan akhir dari seluruh penelitian jawaban dari rumusan penelitian yang telah disebut sebelumnya, kemudian berisi saran serta daftar pustaka.

Bagian akhir, yang berisi lampiran-lampiran dan CV peneliti.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai pelayanan prima di perpustakaan berdasarkan perspektif islam di perpustakaan IAIN Kerinci, maka ditarik kesimpulan yaitu: Pelayanan prima dalam perspektif islam dari dimensi keandalan (*reliability*) didapatkan hasil bahwa pelayanan perpustakaan IAIN Kerinci tidak sesuai dengan janji yang diberikan, jam buka layanan yang tidak tepat waktu, koleksi perpustakaan yang belum memenuhi kebutuhan pemustaka dan juga kurang *up to date* (terbaru). Kemudian pada dimensi daya tanggap (*responsive*) didapatkan hasil bahwa terdapat beberapa keluhan pemustaka mengenai tata letak buku di rak yang tidak rapi sehingga pemustaka kesulitan untuk menemukan buku yang dibutuhkan, kemudian juga tanggapan pustakawan yang kurang sigap dalam memberikan bantuan kepada pemustaka, dan tidak tersedia sarana tempat pengaduan seperti kotak saran di perpustakaan IAIN Kerinci. Selanjutnya dimensi etika pustakawan didapatkan hasil bahwa pada sikap sopan santun pustakawan kurang ramah, tidak memberikan sapaan kepada pemustakan namun untuk kesopanan dalam berpakaian ketika memberikan pelayanan pustakawan berpakaian yang sopan dan rapi, lalu ketika memberikan pelayanan menurut pemustaka bahwa pustakawan sabar dalam melayani pemustaka dengan berbagai jenis tingkah

laku namun pustakawa tidak bersikap adil, pemustaka merasa pelayanan yang diberikan kepada dosen atau pejabat kampus berbeda dengan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, dan juga terdapat pustakawan yang mau memberikan bantuan langsung kepada pemustaka dan ada yang tidak. Lalu terakhir dimensi fasilitas perpustakaan dan didapatkan hasil bahwa fasilitas di perpustakaan IAIN Kerinci masih kurang dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka, karena kurang nyamannya ruang perpustakaan yang minim pencahayaan dan tidak tersedia ac, kemudian belum tersedianya OPAC bagi pemustaka dan fasilitas lainnya yang dapat menunjang pelayanan perpustakaan agar pemustaka merasa puas atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan IAIN Kerinci kepada pemustaka.

Kemudian Pelayanan dalam perspektif islam di perpustakaan IAIN Kerinci Dari penjelasan diatas diketahui bahwa pada perpustakaan IAIN Kerinci belum sepenuhnya kenerapkan konsep-konsep pelayanan yang islami, masih ada beberapa konsep pelayanan islami yang belum diterapkan. Pada konsep pelayanan islami yang pertama yaitu keikhlasan dan didapatkan hasil bahwa dalam memberikan pelayanan ataupun membantu pemustaka yang kesulitan, pustakawan di perpustakaan IAIN Kerinci sudah menanamkan sikap Ikhlas yang berlandaskan pada Al-qur'an dan Hadist, karena menurut pustakawan apapun yang dikerjakan jika dilakukan dengan ikhlas maka pekerjaan tersebut akan terasa ringan dan juga mendapatkan hasil yang baik. Kemudian pada konsep pelayanan yang sesuai syari'at bahwa pada

perpustakaan IAIN Kerinci dalam melayani pemustaka masih kurang baik. Diketahui bahwa pustakawan belum menerapkan sikap *al-layin* (lemah-lembut) seperti ramah menyapa dan menanyakan kebutuhan pemustaka, kemudian juga pustakawan IAIN Kerinci belum seluruhnya pustakawan menanamkan sikap *ta'awun* (tolong-menolong), dan juga belum menanamkan sikap *ukhwah* (persaudaraan) dalam memberikan pelayanan yang masih membedakan jabatan serta jenis kelamin. Oleh karena itu pemustaka merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka. Dan terakhir konsep memberikan pelayanan terbaik diketahui bahwa pustakawan perpustakaan IAIN Kerinci sudah berusaha maksimal memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka dengan harapannya agar pemustaka puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran, yaitu: Pelayanan prima dalam perspektif islam di perpustakaan IAIN Kerinci perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Pada dimensi keandalan (*reliability*) pelayanan perpustakaan pada perpustakaan IAIN Kerinci perlu untuk ditingkatkan yaitu dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi janji-janji yang diberikan kepada pemustaka. kemudian pada dimensi daya tanggap (*responsive*) pustakawan perlu untuk meningkatkan kecepatan dan kesiapan dalam memberikan bantuan ataupun merespon

keluhan yang disampaikan oleh pemustaka dan juga perpustakaan dapat menyediakan kotak saran agar pemustaka dapat menyampaikan keluhan ataupun masukannya kepada perpustakaan. Selanjutnya dimensi etika pelayanan perpustakaan pada perpustakaan IAIN Kerinci pemustaka mengenai indikator sopan, adil, sabar, dan suka menolong harus terus ditingkatkan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka, agar pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan. Kemudian dimensi fasilitas perpustakaan pada perpustakaan IAIN Kerinci harus semakin dilengkapi, terutama perpustakaan harus menyediakan OPAC bagi pemustaka agar pemustaka dapat lebih mudah untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan di perpustakaan IAIN Kerinci juga harus menerapkan konsep pelayanan yang islami yaitu ikhlas dalam memberikan pelayanan, sikap yang sesuai dengan syari'at seperti lemah-lembut, tolong-menolong dan persaudaraan tanpa membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, serta juga melayani dengan memberikan yang terbaik kepada pemustaka agar pemustaka merasa puas akan layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2014.
- Achmad D, Dkk. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima++ Perpustakaan*. Jakarta: CV Sagung Seto, 2012.
- Adib, Hellen Sabera. *Metodologi Penelitian*. Palembang: Noerfikri Offset, 2016.
- Amalina, Nurriska, Riche Cynthia Johan, and Euis Rosinar. "HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA (UPI)." *EduLibinfo* 2, no. 2 (2016).
- Astuti, Sri. "Memanfaatkan Fasilitas Perpustakaan Secara Jujur Untuk Menjaga Kelestariannya." *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca* 35, no. 2 (2019): 43–55.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelayanan*. Cet. 3. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2008.
- Basuki, Sulistyio. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia pustaka utama, 1991.
- Brannen, Julia. *Memadu Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Buckland, Michael K. *Library Services in Theory and Context*. Elsevier, 2014.
- Darmono, Priyono. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2020.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Hermawan, Rachman. *Etika Kepustakawanan; Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: CV Saung Seto, 2006.
- Hs, Lasa. *Kode Etik Profesi Pustakawan Dalam Perspektif Islam*. Yogyakarta, 2009.
- HS, Lasa. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2017.
- Indonesia, Kepala Perpustakaan Nasional Republik. "Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi," 2017.

- Indonesia, Menteri Agama Republik. “Surat Edaran Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pakaian Dinas Harian Pegawai Aparatur Sipil Negara Kementerian Agama.” Jakarta, 2021.
- Indonesia, Pemerintah Negara Republik. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” 2007.
- Kurniawan, Danang. “Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam Di Bank Syariah.” *Dalam Journal of Sharia Economic Law* 3, no. 1 (2020).
- Lupiyohadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba, 2006.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mutia, Fitri, and A KS. “Sarana Dan Prasarana Ruang Perpustakaan Sebagai Aspek Kekuatan Dalam Mengembangkan Perpustakaan.” *Jurnal Palimpsest* 3, no. 1 (2011): 1–8.
- Novianti, HaningTri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka.” Universitas Brawijaya, 2015.
- Nuraini, Nuraini. “Etika Pustakawan Dengan Organisasi Profesi Pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman.” *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 3, no. 2 (2018): 249–56.
- Putra, O E B, and A T Priyadi. “Evaluasi Ketersediaan Koleksi Bahan Pustaka Di Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak.” *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* ..., 1992, 1–9.
<https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/46565>.
- Rahayu, Sri. “Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat.” *Buletin Perpustakaan*, 2017, 103–10.
- Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Rahma, Elva. *Akses Dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Rombon, I, A M Golung, and ... “... Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan Dan Staff Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota ...” *Acta Diurna* ..., 2021, 1–7.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/34313>.

- Rosalin, E. *Pemanfaatan Perpustakaan Dan Sumber Informasi*. Bandung: Karsa Mandiri Persada, 2008.
- Shihab, M.Q. *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'i Atas Berbagai Persoalan Umat*. Bandung: Mizan, 2015.
- Sholeh, Asrorun Ni'am. *Perpustakaan Jendela Peradaban*. Depok: ELSAS, 2008.
- Sianipat, J.P.G. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN RI, 2000.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- . *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sukino, Sukino. “Konsep Sabar Dalam Al-Quran Dan Kontekstualisasinya Dalam Tujuan Hidup Manusia Melalui Pendidikan.” *Ruhama: Islamic Education Journal* 1, no. 1 (2018).
- Suryani, Liliek. “Upaya Meningkatkan Sopan Santun Berbicara Dengan Teman Sebaya Melalui Bimbingan Kelompok.” *E-Jurnal Mitra Pendidikan* 1, no. 1 (2017): 112–24.
- Suwarno, Wiji. *Organisasi Informasi Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Syahrani, Muhammad Irawan. “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kenyamanan Membaca Mahasiswa.” *Imaji* 9, no. 5 (2020): 481–90.
- Tjiptono. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- . *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011.
- Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Strategik*. Jakarta: Andi, 2007.
- Upriyadi. *Layanan Perpustakaan*. Jakarta: PNRI, 2015.
- Wahyuningsih, Tri, H Syahrani, and Enos Paselle. “PELAYANAN PRIMA PADA DINAS PERPUSTAKAAN KOTA SAMARINDA,” 2020.
- Wathani, M. zainul. “Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an.” *Nisbah* 1 (1) (2015): 1–22.
- Yusuf, A.M. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Kencana, 2014.