

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Singkat Lokasi Hasil Penelitian**

##### **1. Latar Belakang Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin**

Di dalam konsideran Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan huruf (a), tertuang bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional.

Pada bab I pasal 1 ayat satu UU tersebut tertuang penjelasan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sitem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Berdasarkan landasan normatif tersebut, perpustakaan menjadi sangat strategis bagi perguruan tinggi, termasuk IAIN Antasari Banjarmasin.

Pada bulan Oktober 1998 Perpustakaan IAIN Antasari mengalami musibah kebakaran yang menghancurkan 13.443 judul buku 56.443 eksemplar (90 % koleksi), dan 12 buah komputer dan perangkatnya. Musibah ini merupakan

cobaan bagi IAIN Antasari karena sekitar 700 mahasiswa tidak bisa menggarap skripsi.

Pada tanggal 24 April 2000 berdirilah Perpustakaan IAIN Antasari yang diresmikan oleh Gubernur Propinsi Kalimantan Selatan Bapak Drs. H. Syahril Darham lantai I. Pada tanggal 24 Pebruari 2002 diresmikan kembali lantai II dan III oleh Rektor IAIN Antasari Bapak Dr.H. Kamrani Buseri M.A. Gedung perpustakaan IAIN Antasari seperti tergambar dalam kilasan sejarah sebelumnya menempati berbagai gedung. Terakhir gedung perpustakaan menempati gedung berlantai tiga dengan luas 3000 M2. Gedung ini dibangun sejak tahun 2000 dan selesai tahun 2002.

Lantai Dasar digunakan sebagai ruang gudang, aula tertutup, ruang bagian pengolahan, ruang bagian restorasi, musholla, dapur, ruang tendon dan banjar corner serta melayu corner. Lantai dua terdiri dari ruang perpustakaan digital, ruang sirkulasi (koleksi umum dan agama), ruang kepala perpustakaan, ruang TU, ruang teknisi otomasi, ruang pustakawan dan ruang baca khusus. Sedangkan lantai tiga berisi ruang referensi, ruang skripsi dan hasil penelitian, ruang baca, ruang baca khusus, dan musholla.

Sejak diresmikan IAIN Antasari tanggal 20 Nopember 1964 M. IAIN Antasari sudah mempunyai perpustakaan. Pada saat itu perpustakaan termasuk salah satu bagian Kesekretariatan dari Kantor Pusat IAIN Antasari.

Sejak berdirinya Perpustakaan IAIN Antasari sampai saat ini telah mengalami beberapa pergantian pimpinan, di antaranya :<sup>52</sup>

- a. Drs. Harun Al Rasyid (tahun 1964 – 1971)
- b. Jamhari Utuh, BA (tahun 1971 – 1974)
- c. M. Yusuf Ijam, BA (tahun 1974 – 1982)
- d. Drs. H. M. Asy'ari, M.A (tahun 1982)
- e. Drs. H. Husaini (tahun 1982 - 1983)
- f. Drs. H. A. Kursani Abu (tahun 1983 – 1997)
- g. Dra. Hj. Nurjannah Rianie (tahun 1997 – 2006)
- h. Drs. H.M. Azmi (2007 – Mei 2008)
- i. Drs. Sukarni, M.Ag (Oktober 2008 – 2012)
- j. Akhmad Syaikhu, S.Ag., SS., MSI (2012 - Desember 2014)
- k. Dr. Ahmad Juhaidi, S. Ag, M. Pd.I (Januari 2015- November 2017)
- l. Laila Rahmawati, S.Ag., SS., M. Hum (Desember 2017 – Sekarang)

## **2. Visi, Misi, Dan Program**

Visi perpustakaan UIN Antasari adalah menjadi pusat sumber pengetahuan studi ilmu-ilmu keislaman yang integral dan holistik. Berdasarkan visi tersebut, maka misi yang diemban oleh perpustakaan IAIN Antasari adalah:<sup>53</sup>

- a. Mengadakan bahan yang diperlukan untuk keperluan perkuliahan dan kurikulum bagi mahasiswa dan dosen IAIN Antasari.

---

<sup>52</sup> Profil Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, 3.

<sup>53</sup> Sumber Arsip TU Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. 5

- b. Mengadakan bahan perpustakaan yang merupakan sumber informasi umum dalam subyek yang tidak termasuk kurikulum IAIN Antasari namun merupakan kebutuhan informasi bagi pemustaka.
- c. Mengumpulkan bahan perpustakaan yang merupakan *local content* provinsi Kalimantan Selatan. Dalam hal ini adalah karya tulis keislaman ulama banjar.
- d. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan minat baca dan menulis.
- e. Melakukan pengembangan jaringan perpustakaan digital.
- f. Penataan ruang baca yang nyaman dan rekreatif.

### **3. Tujuan Perpustakaan**

Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin mempunyai tujuan sebagai berikut :<sup>54</sup>

- a. Menunjang pelaksanaan program Tri Dharma Perguruan Tinggi
- b. Mengumpulkan, mengolah, memproduksi serta memberikan layanan informasi.
- c. Menunjang sistem jaringan perpustakaan digital pada perguruan tinggi ditingkat, baik tingkat nasional maupun internasional.
- d. Menjadi tempat pelestarian ilmu pengetahuan dan teknologi, baik lokal, nasional maupun internasional, khususnya tentang keislaman.

### **4. Tenaga Pengelola Perpustakaan**

Jumlah tenaga pengelola perpustakaan saat ini (2021) sebanyak sembilan belas orang, terdiri dari satu orang Kepala Perpustakaan dan beliau juga seorang

---

<sup>54</sup> Sumber Arsip TU Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

Pustakawan, satu orang Pranata Komputer dan empat orang Pramubakti tenaga Kependidikan.

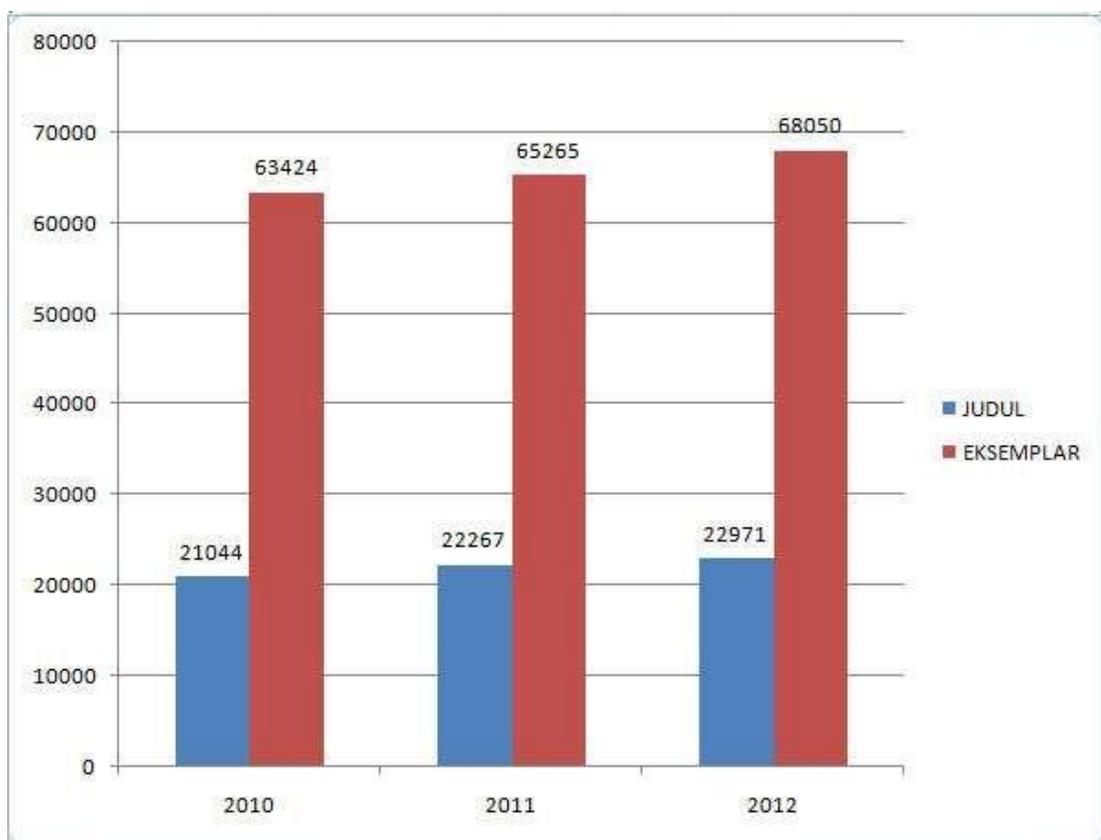
Tabel IV.I  
Pegawai Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Nama	Pangkat	Jabatan
1	Laila Rahmawati, S.Ag,SS.,M. Hum	Pembina Tk. I (IV/b)	Kepala Perpustakaan
2	Asmawardah, S. I. Pust.	Penata Tk.I (III/d)	Kordinator Pengolahan & Restorasi
3	Abdul Talib, A.Md	Penata Muda (III/a)	Kordinator Layanan Sirkulasi
4	Hj. Nidawati, S. Ag, M. Ag	Penata Tk.I (III/d)	Kordinator Layanan Referensi
5	Nida, S.I.Pust	Penata Muda (III/a)	Kordinator Layanan Tata Usaha
6	Ahdie Anwary, S.IP	Penata Muda (III/a)	Kordinator Layanan Multimedia
7	Nasrullah Hamidy	Pengatur (II/c)	Kordinator Otomasi
8	Hj. Siti Baserah, S.Sos	Pembina (IV/a)	Tenaga Perpustakaan Bagian Pengolahan
9	Rahmawati, S.Sos.I	Penata (III/c)	Tenaga Perpustakaan Bagian Pengolahan
10	Hj. Rohayah	Penata Muda TK.I (III/b)	Tenaga Perpustakaan Bagian Restorasi
11	Nor Hasanah, S.Ag. M.I.Kom	Penata Tk.I (III/d)	Tenaga Perpustakaan Bagian Restorasi
12	M. Ramadhan, S. Fil. I	Pramubakti Tenaga Kependidikan	Tenaga Perpustakaan Bagian Restorasi
13	Siti Hadijah, SE	Penata (III/c)	Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi
14	Ayu Fenny Primadani Prasetya, S.Hum	Penata Muda (III/a)	Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi
15	Rahmini, S.I.Pust	Penata Muda (III/a)	Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi
16	Siti Minasih, S.Pd.I	Pramubakti Tenaga Kependidikan	Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi
17	Ahmad Hulaifi, S.I.Pust	Penata Muda (III/a)	Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi
18	M. Usman Baseri	Pramubakti Tenaga Kependidikan	Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi dan TU
19	Raisya Hani	Pramubakti Tenaga Kependidikan	Tenaga Perpustakaan Layanan Multimedia

## 7. Koleksi

Secara keseluruhan perkembangan koleksi perpustakaan dari tahun 2010-2012 dapat dilihat dari diagram berikut:

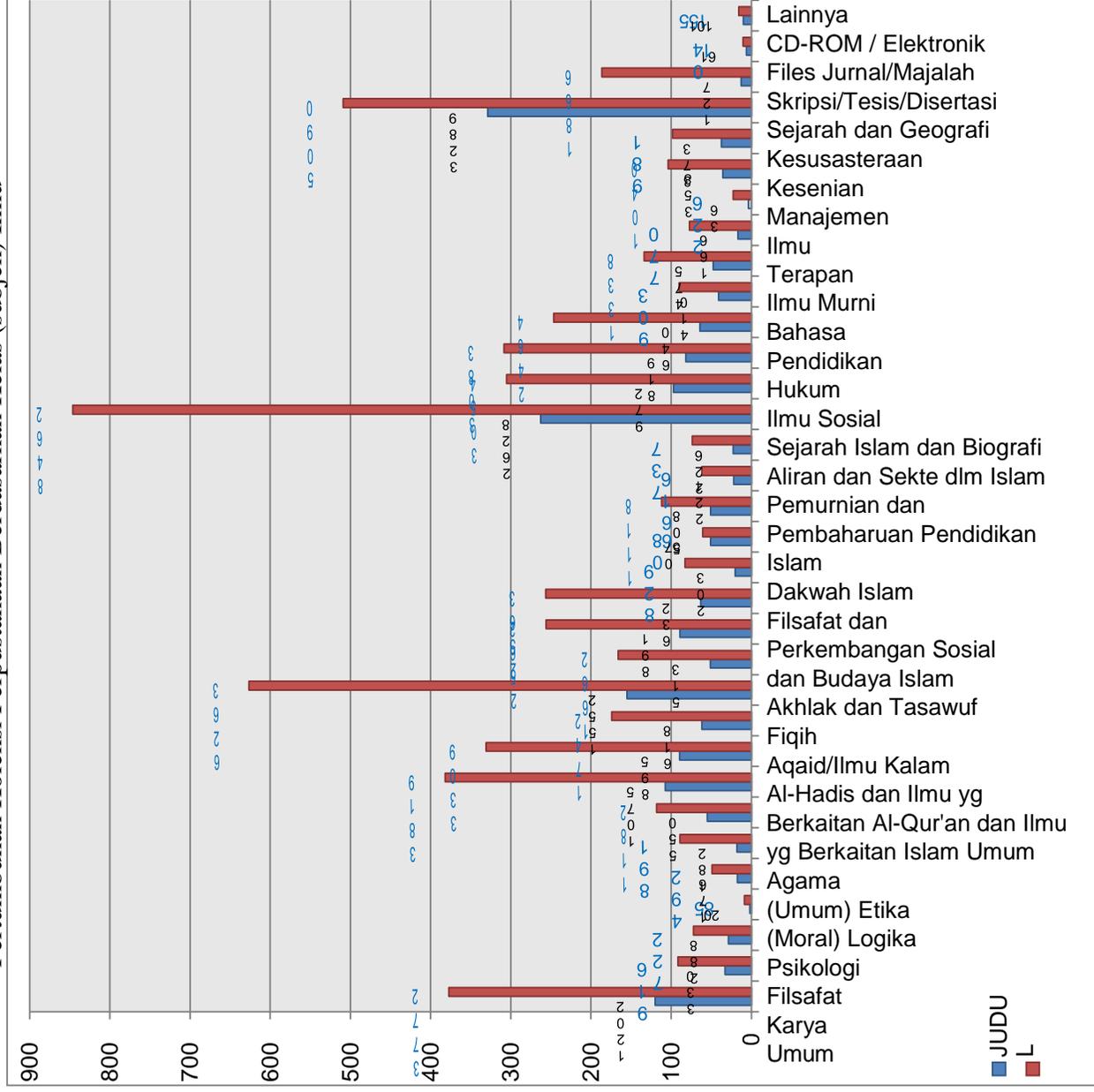
Gambar IV.I  
Perkembangan Koleksi Perpustakaan dari Tahun 2010-2012



Sedangkan pertumbuhan koleksi perpustakaan dilihat secara lebih rinci berdasarkan kelas (subjek) ilmu dapat dilihat sebagai berikut.<sup>55</sup>

<sup>55</sup> Profil Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, 6.

Gambar IV.II  
 Pertumbuhan Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Kelas (subjek) Ilmu



## 7. Pengolahan Bahan Pustaka

### a. Katalogisasi

Katalogisasi merupakan suatu proses pengolahan bahan pustaka dari pertama kali masuk ke perpustakaan sampai siap dilayankan kepada pemustaka.

Kegiatan katalogisasi ini bertujuan untuk memudahkan temu kembali

informasi, baik bagi pemustaka maupun bagi pustakawan. Katalogisasi terbagi dua yaitu katalogisasi deskriptif dan katalogisasi subyek (klasifikasi dan penentuan tajuk subyek). Dalam katalogisasi deskriptif pustakawan mendeskripsikan koleksi perpustakaan, agar diperoleh gambaran atau wakil dokumen, serta menjadi titik akses untuk mendukung proses penelusuran informasi. Proses katalogisasi di Perpustakaan IAIN Antasari menggunakan pedoman AACR II (*Anglo American Cataloging Ruler*).

#### b. Klasifikasi dan Penentuan Tajuk Subyek

Klasifikasi merupakan proses pengelompokan subyek atau topik dokumen/koleksi perpustakaan berdasarkan Bagan klasifikasi standar. Setelah koleksi diklasifikasi, langkah selanjutnya adalah menentukan tajuk subyek untuk dokumen tersebut. Sarana yang digunakan sebagai Pedoman dalam kegiatan klasifikasi dan penentuan tajuk subyek pada Perpustakaan UIN Antasari adalah DDC edisi 21 (*Dewey Decimal Classification*) dan Daftar Tajuk Subyek Islam dan Sistem Klasifikasi Islam : adaptasi dan perluasan DDC seksi Islam, dan *Search List Subject Heading* edisi 12.

#### c. Sistem Penataan Buku

Penataan buku di rak berdasarkan Sistem DDC (*Dewey Decimal Classification*). Buku tidak ditata atau dijejer berdasarkan kebutuhan fakultas atau jurusan, tetapi ditata atau dijejer berdasarkan *call number* atau nomor panggil yang dibuat berdasarkan di DDC dan DDC perluasan Islam.

Untuk pengelompokan DDC dikelompokkan menjadi 10 kelas utama sebagai berikut :

- 000 - Karya Umum
- 100 - Filsafat
- 200 - Agama
- 300 - Ilmu-ilmu Sosial
- 400 - Bahasa
- 500 - Ilmu-ilmu Murni
- 600 - Ilmu-ilmu Terapan
- 700 - Kesenian dan Olah Raga
- 800 - Kesusastraan
- 900 - Sejarah & Geografi

DDC perluasan Islam digunakan untuk koleksi keislaman, yang juga terdiri dari 10 kelas utama yaitu sebagai berikut:

- 2 x 0 - Islam (umum)
- 2 x 1 - Al Quran dan Ilmu terkait
- 2 x 2 - Hadis dan Ilmu terkait
- 2 x 3 - Aqidah dan Ilmu kalam
- 2 x 4 - Fiqh (Hukum Islam)
- 2 x 5 - Akhlak dan Tasauf
- 2 x 6 - Sosial dan Budaya Islam
- 2 x 7 - Filsafat Islam dan perkembangannya
- 2 x 8 - Aliran dan Sekte dalam Islam
- 2 x 9 - Sejarah Islam dan Biografi

#### d. Manajemen Data

Ruang lingkup kegiatan manajemen data meliputi proses pemasukan dan pengolahan data dari hasil katalogisasi maupun klasifikasi agar data bahan pustaka dapat digunakan dalam sistem perpustakaan terotomasi. Sistem perpustakaan terotomasi menggunakan software “Senayan” yang memungkinkan semua kegiatan perpustakaan dilaksanakan secara terotomasi, dari kegiatan administrasi, keanggotaan, pengolahan sampai ke pelayanan.<sup>56</sup>

### B. Karakteristik Responden

Penulis melakukan penelitian di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Penulis melakukan penelitian dengan cara penyebaran kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Penyebaran kuesioner dilakukan pada hari Selasa- Kamis, tanggal 2-4 Februari 2021. Wawancara dilakukan kepada pihak yang bersangkutan yaitu pemustaka dan 10 orang pustakawan Pusat UIN Antasari Banjarmasin.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik rumus slovin. Peneliti menyebarkan kuesioner secara daring di isi oleh pemustaka secara kebetulan atau yang menerima link yang disebar. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang berjumlah 99 orang.

Tabel 1,1  
Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki-laki	33 orang	33,33 %
Perempuan	66 Orang	66,67 %
Jumlah	99 orang	100 %

<sup>56</sup> Profil Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, 6.

Dapat diketahui dari tabel 1.1 bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki adalah sebesar 33 orang atau 33,33 % dan jenis kelamin perempuan adalah 66 orang atau 66,66 %.

Tabel 1.2  
Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Frekuensi (F)	Prosentase (P)
Tarbiyah dan Keguruan	91	91,92%
Ushuluddin dan Humaniora	3	3,03 %
Dakwah dan Ilmu Komunikasi	2	2,02 %
Syariah	1	1,01%
Ekonomi dan Bisnis Islam	2	2,02%
Jumlah	99 Orang	100%

Sedangkan berdasarkan fakultas tarbiyah dan keguruan terdapat 91 orang atau 91,92 % responden. Dari fakultas ushuluddin dan humaniora terdapat 3 orang atau 3,03 % responden. Dari fakultas dakhwah dan ilmu komunikasi terdapat 2 orang atau 2,02 % responden. Dari fakultas syariah terdapat 1 orang atau 1,01 % responden. Dan dari fakultas ekonomi dan bisnis islam terdapat 2 orang atau 2,02 % responden.

## C. Uji Kualitas Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu angket. Suatu angket dikatakan valid jika pernyataan pada angket mampu mengungkapkan sesuai yang diukur oleh angket tersebut.<sup>57</sup> Perhitungan uji validitas ini menggunakan uji validitas ahli oleh satu orang dosen berlatar belakang pendidikan Ilmu Perpustakaan ibu Sari Wahdati terdapat di *lampiran II*.

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, 202.

## D. Deskripsi Variabel Penelitian

### 1. Kegiatan Keanggotaan

Responden yang berpartisipasi dalam mengisi angket sebanyak 99 responden dengan pernyataan sebanyak 5 butir pada variabel kegiatan keanggotaan. Berikut distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel kegiatan keanggotaan:

Tabel 1.1  
Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Kegiatan Keanggotaan

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	54	10,9%
Setuju	255	51,51%
Kurang Setuju	180	36,3 %
Tidak Setuju	6	1,2 %
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Total	495	100%

Berdasarkan tabel 1.1, distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel kegiatan keanggotaan pada kategori sangat setuju berjumlah 54 atau sebanyak 10,9%. Kategori setuju sebanyak 255 atau 51,51%. Kategori kurang setuju sebanyak 180 atau 36,3%. Kategori tidak setuju sebanyak 6 atau 1,2% dan kategori sangat tidak setuju tidak ada.

### 2. Peminjaman Buku

Responden yang berpartisipasi dalam mengisi angket sebanyak 99 responden dengan pernyataan sebanyak 6 butir pada variabel peminjaman

buku. Berikut distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel peminjaman buku:

Tabel 1.2  
Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Peminjaman Buku

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	95	15,99%
Setuju	243	40,91%
Kurang Setuju	240	40,40%
Tidak Setuju	13	2,20%
Sangat Tidak Setuju	3	0,5 %
Total	594	100%

Berdasarkan tabel 1.2, distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel peminjaman buku pada kategori sangat setuju berjumlah 95 atau sebanyak 15,99%. Kategori setuju sebanyak 243 atau 40,91%. Kategori kurang setuju sebanyak 240 atau 40,40%. Kategori tidak setuju sebanyak 13 atau 2,2% dan kategori sangat tidak setuju sebanyak 3 atau 0,5%.

### 3. Pengembalian Buku

Responden yang berpartisipasi dalam mengisi angket sebanyak 99 responden dengan pernyataan sebanyak 5 butir pada variabel pengembalian buku. Berikut distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel pengembalian buku:

Tabel 1.3  
Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Pengembalian Buku

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	76	15,35%
Setuju	212	42,83%
Kurang Setuju	199	40,20%
Tidak Setuju	8	1,62%
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Total	495	100%

Berdasarkan tabel 1.3, distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel

pengembalian buku pada kategori sangat setuju berjumlah 76 atau sebanyak 15,35%. Kategori setuju sebanyak 212 atau 42,83%. Kategori kurang setuju sebanyak 199 atau 40,20%. Kategori tidak setuju sebanyak 8 atau 1,62% dan kategori sangat tidak setuju tidak ada.

#### 4. Perpanjangan Buku

Responden yang berpartisipasi dalam mengisi angket sebanyak 99 responden dengan pernyataan sebanyak 6 butir pada variabel perpanjangan buku. Berikut distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel perpanjangan buku:

Tabel 1.4  
Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Perpanjangan Buku

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	81	13,64%
Setuju	236	39,73%
Kurang Setuju	269	45,29%
Tidak Setuju	7	1,18%
Sangat Tidak Setuju	1	0,16 %
Total	594	100%

Berdasarkan tabel 1.4, distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel perpanjangan buku pada kategori sangat setuju berjumlah 81 atau sebanyak 13,64%. Kategori setuju sebanyak 236 atau 39,73%. Kategori kurang setuju sebanyak 269 atau 45,29%. Kategori tidak setuju sebanyak 7 atau 1,18% dan kategori sangat tidak setuju sebanyak 1 atau 0,16%.

#### 5. Sanksi Administrasi

Responden yang berpartisipasi dalam mengisi angket sebanyak 99 responden dengan pernyataan sebanyak 2 butir pada variabel sanksi

administrasi. Berikut distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel perpanjangan:

Tabel 1.5  
Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Sanksi Administrasi

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	31	15,67 %
Setuju	70	35,35 %
Kurang Setuju	93	46,97 %
Tidak Setuju	3	1,51 %
Sangat Tidak Setuju	1	0,5 %
Total	198	100%

Berdasarkan tabel 1.5, distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel sanksi administrasi pada kategori sangat setuju berjumlah 31 atau sebanyak 15,67%. Kategori setuju sebanyak 70 atau 35,35%. Kategori kurang setuju sebanyak 93 atau 46,97%. Kategori tidak setuju sebanyak 3 atau 1,51% dan kategori sangat tidak setuju sebanyak 1 atau 0,5%.

## 6. Bebas Pinjam

Responden yang berpartisipasi dalam mengisi angket sebanyak 99 responden dengan pernyataan sebanyak 6 butir pada variabel bebas pinjam.

Berikut distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel bebas pinjam:

Tabel 1.6  
Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Bebas Pinjam

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Sangat Setuju	100	16,83 %
Setuju	205	34,51 %
Kurang Setuju	273	45,96 %
Tidak Setuju	14	2,36 %
Sangat Tidak Setuju	2	0,34%
Total	594	100%

Berdasarkan tabel 1.6, distribusi frekuensi pernyataan angket pada variabel bebas pinjam pada kategori sangat setuju berjumlah 100 atau sebanyak 16,83%. Kategori setuju sebanyak 205 atau 34,51%. Kategori kurang setuju sebanyak 273 atau 45,96%. Kategori tidak setuju sebanyak 14 atau 2,36% dan kategori sangat tidak setuju sebanyak 2 atau 0,34%.

## **E. Hasil Penelitian**

Dibawah ini akan dijelaskan secara rinci hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

### **1. Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin**

#### **a. Pemustaka terhadap Kegiatan Keanggotaan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin melalui penyebaran angket (kuesioner) maka didapatkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kegiatan keanggotaan adalah puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.7  
Informasi Tersedia tentang Tata Cara Peminjaman Buku di  
Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	14	14,14%	70
2	Puas	4	56	56,57%	224
3	Cukup Puas	3	29	29,29 %	87
4	Tidak Puas	2	0	0 %	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	381
	Rata-rata (X)				3,78

Berdasarkan tabel 1.7 mengenai informasi tentang tata cara peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 14 responden atau 14,2% yang menjawab sangat puas. Terdapat 56 responden atau 56,6% yang menjawab puas. Terdapat 29 responden atau 29,2% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas ataupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,78 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai informasi tentang tata cara peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.8  
Tata Cara Pengajuan Syarat menjadi  
Anggota Perpustakaan UIN Antasari  
Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	15	15,15%	75
2	Puas	4	56	56,57%	224
3	Cukup Puas	3	26	26,4%	78
4	Tidak Puas	2	2	1,9 %	4
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	381
	Rata-rata (X)				3,78

Berdasarkan tabel 1.8 mengenai informasi tentang tata cara pengajuan syarat menjadi anggota di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 15 responden atau 15,1% yang menjawab sangat puas. Terdapat 56 responden atau 56,6% yang menjawab puas. Terdapat 26 responden atau 26,4% yang menjawab cukup puas.

Terdapat 2 responden atau 1,9% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,78 berada pada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai informasi tentang tata cara peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel IV. XIII  
Langkah Pendaftaran Anggota Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	15	15,15%	75
2	Puas	4	57	57,58%	228
3	Cukup Puas	3	25	25,25%	75
4	Tidak Puas	2	2	2,02 %	4
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	382
	Rata-rata (X)				3,78

Berdasarkan tabel 1.9 mengenai informasi tentang langkah pendaftaran anggota di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 15 responden atau 15,1% yang menjawab sangat puas. Terdapat 57 responden atau 57,5% yang menjawab puas. Terdapat 25 responden atau 25,5% yang menjawab cukup puas. Terdapat 2 responden atau 1,9% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,78 berada pada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai informasi tentang tata cara peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.10  
Hak yang didapatkan sebagai anggota Perpustakaan

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	14	14,14%	70
2	Puas	4	48	48,49%	192
3	Cukup Puas	3	35	35,35%	105
4	Tidak Puas	2	2	2,02%	4
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	371
	Rata-rata (X)				3,67

Berdasarkan tabel 1.10 mengenai hak yang didapatkan sebagai anggota di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 14 responden atau 14,2% yang menjawab sangat puas. Terdapat 48 responden atau 48,1% yang menjawab puas. Terdapat 35 responden atau 35,8% yang menjawab cukup puas. Terdapat 2 responden atau 1,9% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,67 berada pada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai informasi tentang tata cara peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.11  
Kewajiban yang harus dipenuhi sebagai anggota Perpustakaan

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai (N)
1	Sangat Puas	5	14	14,14%	70
2	Puas	4	43	43,43%	172
3	Cukup Puas	3	39	39,4%	117
4	Tidak Puas	2	3	3,03%	6
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	365
	Rata-rata (X)				3,61

Berdasarkan tabel 1.11 mengenai kewajiban yang dipenuhi sebagai anggota di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 14 responden atau 14,2% yang menjawab sangat puas. Terdapat 43 responden atau 43,4% yang menjawab puas. Terdapat 39 responden atau 39,6% yang menjawab cukup puas. Terdapat 3 responden atau 2,8% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,61 berada pada interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai informasi tentang tata cara peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Untuk mendapatkan hasil rata-rata kepuasan pemustaka terhadap kegiatan keanggotaan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, maka digunakan rumus *Mean* sebagai berikut:

$$X = \frac{3,78+3,78+3,78+3,67+3,61}{6} = 3,72$$

Dengan demikian, berdasarkan nilai rata-rata mendapatkan hasil **3,72** dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan pemustaka terhadap kegiatan keanggotaan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,39-4,19**.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, bapak Hulaifi menyatakan bahwa layanan keanggotaan sebagai berikut:<sup>58</sup>

Layanan keanggotaan itu sudah langsung terdaftar oleh Siakad UIN

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan bapak Ahmad Hulaifi, S.I.Pust, 19 Januari 2021

Antasari Banjarmasin dan sudah terdaftar menjadi menjadi anggota Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Informasi menjadi anggota yaitu langsung terdaftar menjadi anggota Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Syarat-syarat dan tata cara menjadi anggota perpustakaan pusat UIN Antasari Banjarmasin yaitu Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dan uang pembayaran kuliah harus lunas. Berikut hak dan kewajiban anggota; Masuk ruang sirkulasi tanpa mengisi absen terlebih dahulu; berisik yang dapat mengganggu ketenangan orang lain diruang buku dan ruang baca; membawa buku kemeja melebihi 3 eksemplar; duduk dilorong rak koleksi; naik turun lewat tangga belakang; merokok, membawa makanan dan minuman ke ruang buku dan ruang baca; memakai kartu perpustakaan milik orang lain; membawa koleksi referensi ke sirkulasi tanpa izin petugas; memakai sandal keruang buku dan ruang baca, merobek, merusak, mengotori, dan mencoret-coret koleksi perpustakaan; mengubah dan membuang identitas buku yang dipinjam; membawa senjata tajam; menempati meja/kursi petugas; menggunakan fasilitas kerja petugas; mengambil dan membawa buku keluar tanpa prosedur yang ditentukan; melakukan perkelahian maupun melakukan pergaulan yang menunjukkan pelanggaran norma, kesopanan dan asusila sesuai ajaran islam.

#### **b. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Peminjaman Buku**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap kepuasan pemustaka terhadap layanan peminjaman buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin melalui penyebaran angket (kuesioner) maka didapatkan bahwa kepuasan pemustaka adalah puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.12  
Fasilitas Dan Alat Yang Tersedia Saat Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN  
Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	19	19,2%	95
2	Puas	4	35	35,35%	140
3	Cukup Puas	3	45	45,45%	135
4	Tidak Puas	2	0	0 %	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	370
	Rata-rata (X)				3,66

Berdasarkan tabel 1.12 mengenai informasi tentang fasilitas dan alat yang tersedia saat peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 19 responden atau 19,2% yang menjawab sangat puas. Terdapat 35 responden atau 35,35% yang menjawab puas. Terdapat 45 responden atau 45,45% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas ataupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,66 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai fasilitas dan alat yang tersedia saat peminjaman buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.13  
Keramahan Petugas Saat Pelayanan Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN  
Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	14	14,14%	70
2	Puas	4	38	38,39%	152
3	Cukup Puas	3	45	45,45%	135
4	Tidak Puas	2	2	2,02 %	4
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	361

	Rata-rata (X)				3,65
--	---------------	--	--	--	------

Berdasarkan tabel di atas mengenai informasi tentang tata cara peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 14 responden atau 14,14% yang menjawab sangat puas. Terdapat 38 responden atau 38,39% yang menjawab puas. Terdapat 45 responden atau 45,45% yang menjawab cukup puas. Terdapat 2 responden atau 2,02% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,65 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai keramahan petugas saat peminjaman buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.14  
Jam Pelayanan Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	17	17,17%	85
2	Puas	4	46	46,47%	184
3	Cukup Puas	3	34	34,34%	102
4	Tidak Puas	2	2	2,02 %	4
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	375
	Rata-rata (X)				3,79

Berdasarkan tabel 1.14 mengenai informasi tentang jam pelayanan peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 17 responden atau 17,17% yang menjawab sangat puas. Terdapat 46 responden atau 46,47% yang menjawab puas. Terdapat 34 responden atau 34,34% yang menjawab cukup puas. Terdapat 2 responden atau 2,02% yang menjawab

tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,79 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai jam pelayanan peminjaman buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.15  
Syarat Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	17	17,17%	85
2	Puas	4	55	55,56%	220
3	Cukup Puas	3	27	27,27%	81
4	Tidak Puas	2	0	0 %	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	386
	Rata-rata (X)				3,90

Berdasarkan tabel 1.15 mengenai informasi tentang syarat peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 17 responden atau 17,17% yang menjawab sangat puas. Terdapat 55 responden atau 55,56% yang menjawab puas. Terdapat 27 responden atau 27,27% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas dan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,90 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai syarat peminjaman buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.16  
Batasan Maksimal Jumlah Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN Antasari

## Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	11	11,11%	55
2	Puas	4	33	33,33%	132
3	Cukup Puas	3	46	46,47%	138
4	Tidak Puas	2	9	9,09 %	18
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	343
	Rata-rata (X)				3,46

Berdasarkan tabel 1.16 mengenai informasi tentang syarat peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 11 responden atau 11,11% yang menjawab sangat puas. Terdapat 33 responden atau 33,33% yang menjawab puas. Terdapat 46 responden atau 46,47% yang menjawab cukup puas. Terdapat 9 responden atau 9,09% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang memilih sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,46 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai batasan maksimal jumlah peminjaman buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.17

## Kecepatan Pelayanan Informasi dari Staff di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	15	15,15%	75
2	Puas	4	45	45,46%	180

3	Cukup Puas	3	36	36,36%	108
4	Tidak Puas	2	3	3,03%	6
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	369
	Rata-rata (X)				3,73

Berdasarkan tabel 1.17 mengenai informasi tentang syarat peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 15 responden atau 15,15% yang menjawab sangat puas. Terdapat 45 responden atau 45,46% yang menjawab puas. Terdapat 36 responden atau 36,36% yang menjawab cukup puas. Terdapat 3 responden atau 3,03% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang memilih sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,73 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap kecepatan pelayanan informasi dari Staff di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Untuk mendapatkan hasil kepuasan pemustaka terhadap layanan peminjaman buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dihitung hasil rata rata dari sub indikator maka digunakan rumus *Mean* sebagai berikut:

$$X = \frac{3,66+3,65+3,79+3,90+3,46+3,73}{6} = 3,67$$

$X$  = Skor rata-rata

$\Sigma X$  = Jumlah rata-rata setiap sub indikator

$\Sigma N$  = Jumlah sub indikator

Dengan demikian, berdasarkan nilai rata-rata mendapatkan hasil **3,67** dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan pemustaka terhadap layanan peminjaman di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,39-4,19**.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin mengenai layanan peminjaman buku sebagai berikut:<sup>59</sup>

Pemustaka atau pengguna dapat melakukan peminjaman apabila sudah terdaftar dan memiliki kartu keanggotaan yang masih aktif. Setiap tahun akademik pemustaka harus memperbaharui atau memperpanjang masa aktif kartu keanggotaannya sebagai mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Dari sekian banyak jumlah anggota perpustakaan dapat dikelompokkan dalam berbagai katagori yaitu Mahasiswa, Dosen, Karyawan dan Umum.

Kemudian juga ada diantara mahasiswa yang melakukan riset dan munaqasyah. Pemustaka yang ingin melakukan peminjaman harus memakai kartu sendiri dan petugas tidak akan melayani peminjaman bagi pengguna yang memakai atau meminjam kartu orang lain. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari berbagai permasalahan dalam pelayanan.

Pemustaka yang mau melakukan peminjaman terlebih dahulu menuliskan

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan bapak Ahmad Hulaifi, S.I.Pust, 19 Januari 2021.

nomor keanggotaanya di slip tanggal kembali yang terdapat pada belakang buku yang tersedia, kemudian petugas memproses dan memberi stempel tanggal pengembalian di bawah nomor keanggotaan tersebut dengan warna ungu, kemudian bahan pustaka tersebut digesek (non-aktifkan) agar tidak berbunyi ketika melewati *security gate*. Apabila pada saat melewati *security gate* tersebut berbunyi berarti pemustaka dicurigai mengambil bahan pustaka diluar prosedur. Bagi pemustaka yang bermaksud untuk memfotokopi, boleh meminjam 5 eks dan harus mengembalikan pada hari tersebut. Berikut tabel ketentuan dalam peminjaman :

<b>Tipe keanggotaan</b>	<b>Lama Pinjaman</b>	<b>Perpanjangan</b>	<b>Jlh Pinjaman</b>
Mahasiswa S1/Dipl	1 Minggu	2X	3 Eks
Mahasiswa S2/S3	1 Minggu	2X	5 Eks
Dosen	2 Minggu	2X	5 Eks
Karyawan	2 Minggu	2X	5 Eks
Umum	1 Minggu	2X	3 Eks

### **c. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin melalui penyebaran angket (kuesioner) maka didapatkan bahwa kepuasan pemustaka adalah puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.18  
Informasi Tata Cara Pengembalian Buku di Perpustakaan UIN Antasari  
Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	14	14,14%	70
2	Puas	4	50	50,51%	200

3	Cukup Puas	3	34	34,34%	102
4	Tidak Puas	2	1	1,01 %	2
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	374
	Rata-rata (X)				3,78

Berdasarkan tabel di atas mengenai informasi tata cara pengembalian buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 14 responden atau 14,14% yang menjawab sangat puas. Terdapat 50 responden atau 50,51% yang menjawab puas. Terdapat 34 responden atau 34,34% yang menjawab cukup puas. Terdapat 1 responden atau 1,01% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,78 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai informasi tata cara pengembalian buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.19  
Fasilitas dengan Alat Tersedia Saat Pengembalian Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	17	17,17%	85
2	Puas	4	43	43,43%	172
3	Cukup Puas	3	39	39,4%	117
4	Tidak Puas	2	0	0 %	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	374
	Rata-rata (X)				3,78

Berdasarkan tabel 1.19 fasilitas dengan alat tersedia saat pengembalian buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 17

responden atau 17,17% yang menjawab sangat puas. Terdapat 43 responden atau 43,43% yang menjawab puas. Terdapat 34 responden atau 39,4% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas maupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,78 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai fasilitas dengan alat tersedia saat pengembalian buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.20  
Keramahan Petugas Saat Pengembalian Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	15	15,15%	75
2	Puas	4	30	30,30%	120
3	Cukup Puas	3	49	49,5%	147
4	Tidak Puas	2	5	5,05 %	10
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	352
	Rata-rata (X)				3,56

Berdasarkan tabel 1.20 mengenai informasi keramahan petugas saat pengembalian buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 15 responden atau 15,15% yang menjawab sangat puas. Terdapat 30 responden atau 30,30% yang menjawab puas. Terdapat 49 responden atau 49,5% yang menjawab cukup puas. Terdapat 5 responden atau 5,05% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,56 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai keramahan petugas saat pengembalian buku di Perpustakaan

UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.21

Waktu Pelayanan Pengembalian Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	15	15,15%	75
2	Puas	4	39	39,4%	156
3	Cukup Puas	3	45	45,45%	135
4	Tidak Puas	2	0	0 %	10
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	366
	Rata-rata (X)				3,70

Berdasarkan tabel 1.21 waktu pelayanan pengembalian buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 15 responden atau 15,15% yang menjawab sangat puas. Terdapat 39 responden atau 39,4% yang menjawab puas. Terdapat 45 responden atau 45,45% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas maupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,70 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai waktu pelayanan pengembalian buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.22

Langkah Pengembalian Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	19	19,2%	95
2	Puas	4	40	40,40%	160
3	Cukup Puas	3	40	40,40%	120
4	Tidak Puas	2	0	0 %	10
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	375
	Rata-rata (X)				3,79

Berdasarkan tabel 1.22 mengenai langkah pengembalian buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 19 responden atau 19,2% yang menjawab sangat puas. Terdapat 40 responden atau 40,40% yang menjawab puas. Terdapat 40 responden atau 40,40% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas maupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,79 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai langkah pengembalian buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Untuk mendapatkan hasil kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dihitung hasil rata rata dari sub indikator maka digunakan rumus *Mean* sebagai berikut:

$$X = \frac{3,78+3,78+3,56+3,70+3,75}{5} = 3,72$$

Dengan demikian, berdasarkan nilai rata-rata mendapatkan hasil **3,72** dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan pemustaka terhadap layanan pengembalian di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,39-4,19**.

#### **d. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpanjangan Buku**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin melalui penyebaran angket (kuesioner) maka didapatkan bahwa kepuasan pemustaka adalah puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel

berikut ini:

Tabel IV.XIII.I  
Tata Cara Pemustaka Untuk Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	17	17,18%	85
2	Puas	4	41	41,41%	164
3	Cukup Puas	3	41	41,41%	123
4	Tidak Puas	2	0	0 %	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	372
	Rata-rata (X)				3,76

Berdasarkan tabel di atas mengenai tata cara pemustaka untuk perpanjangan buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 17 responden atau 17,18% yang menjawab sangat puas. Terdapat 41 responden atau 41,41% yang menjawab puas. Terdapat 41 responden atau 41,41% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas maupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,76 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai tata cara pemustaka untuk perpanjangan buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel I.23  
Tempat Pelayanan Fasilitas Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	16	16,17%	80
2	Puas	4	43	43,43%	172
3	Cukup Puas	3	40	40,40%	120
4	Tidak Puas	2	0	0 %	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0

	Jumlah		99	100%	372
	Rata-rata (X)				3,76

Berdasarkan tabel 1.23 mengenai informasi tentang fasilitas dan alat yang tersedia saat peminjaman buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 16 responden atau 16,17% yang menjawab sangat puas. Terdapat 43 responden atau 43,43% yang menjawab puas. Terdapat 40 responden atau 40,40% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas maupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,76 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai tempat pelayanan fasilitas perpanjangan buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.24  
Keramahan Pustakawan Melayani Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	15	16,15%	75
2	Puas	4	38	38,39%	152
3	Cukup Puas	3	43	43,43%	129
4	Tidak Puas	2	3	3,03 %	6
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	362
	Rata-rata (X)				3,67

Berdasarkan tabel 1.24 keramahan pustakawan melayani perpanjangan buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 15 responden atau 15,15% yang menjawab sangat puas. Terdapat 38 responden atau

38,39% yang menjawab puas. Terdapat 43 responden atau 43,43% yang menjawab cukup puas. Terdapat 3 responden atau 3,03% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,67 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai keramahan pustakawan melayani perpanjangan buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.25

## Waktu Pelayanan Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	12	12,12%	60
2	Puas	4	40	40,40%	160
3	Cukup Puas	3	47	47,48%	141
4	Tidak Puas	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	361
	Rata-rata (X)				3,65

Berdasarkan tabel 1.25 mengenai waktu pelayanan perpanjangan buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 12 responden atau 12,12% yang menjawab sangat puas. Terdapat 40 responden atau 40,40% yang menjawab puas. Terdapat 47 responden atau 47,48% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas maupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,65 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai waktu pelayanan perpanjangan buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.26  
Syarat Pemustaka Untuk Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	14	14,14%	70
2	Puas	4	32	32,32%	128
3	Cukup Puas	3	53	53,54%	159
4	Tidak Puas	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	357
	Rata-rata (X)				3,61

Berdasarkan tabel 1.26 mengenai syarat untuk perpanjangan buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 14 responden atau 14,14% yang menjawab sangat puas. Terdapat 32 responden atau 32,32% yang menjawab puas. Terdapat 53 responden atau 53,54% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas maupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,61 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai syarat pemustaka untuk perpanjangan buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.27  
Pustakawan Menjelaskan Tata Cara Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	10	10,10%	50
2	Puas	4	32	32,32%	128
3	Cukup Puas	3	54	54,55%	162
4	Tidak Puas	2	2	2,02%	4

5	Sangat Tidak Puas	1	1	1,01 %	1
	Jumlah		99	100%	345
	Rata-rata (X)				3,49

Berdasarkan tabel 1.27 mengenai tata cara perpanjangan buku di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 10 responden atau 10,10% yang menjawab sangat puas. Terdapat 32 responden atau 32,32% yang menjawab puas. Terdapat 54 responden atau 54,55% yang menjawab cukup puas. Terdapat 2 responden atau 2,02% yang menjawab tidak puas. Dan 1 responden atau 1,01% yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,49 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai pustakawan menjelaskan tata cara untuk perpanjangan buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Untuk mendapatkan hasil kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpanjangan buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dihitung hasil rata rata dari sub indikator maka digunakan rumus *Mean* sebagai berikut:

$$X = \frac{3,76+3,76+3,67+3,65+3,61+3,49}{6} = 3,65$$

Dengan demikian, berdasarkan nilai rata-rata mendapatkan hasil **3,65**. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan pemustaka terhadap layanan perpanjangan buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,39-4,19**.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin mengenai pelayanan perpanjangan dan pengembalian buku sebagai berikut:<sup>60</sup>

Pengembalian buku dapat dilakukan pada tanggal yang sudah ditentukan atau sebelum tanggal tersebut. Peminjaman tersebut boleh diperpanjang jika pemustaka masih memerlukan buku yang mereka pinjam. Pemustaka yang terlambat mengembalikan buku dikenakan denda Rp. 1.000,00 per eks per hari. Ketentuan berlaku untuk semua tipe keanggotaan.

Pemustaka yang ingin melakukan perpanjangan peminjaman harus melakukan hadir pada saat proses perpanjangan, tidak bisa diwakilkan. Kegiatan perpanjangan dianggap sama halnya meminjam kembali buku yang telah ia pinjam, jadi harus datang sendiri dengan membawa kartu anggota. Setelah diproses, petugas memberi stempel warna merah dibawah stempel warna ungu ketika peminjaman pertama. Pemustaka dapat melakukan perpanjangan buku yang sudah dipinjam sebanyak dua kali (dua kali stempel tanggal warna merah). Pelayanan perpanjangan buku tidak ada batasan maksimal dalam memperpanjangnya beberapa kali.

#### **e. Kepuasan Pemustaka Terhadap Sanksi Administrasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap Kepuasan Pemustaka Terhadap Sanksi Administrasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin melalui penyebaran angket (kuesioner) maka didapatkan bahwa kepuasan pemustaka adalah puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

---

<sup>60</sup> Wawancara 19 Januari 2021.

Tabel 1.28  
Informasi Tentang Sanksi Administrasi  
di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	14	14,14%	70
2	Puas	4	33	33,34%	132
3	Cukup Puas	3	51	51,51%	153
4	Tidak Puas	2	1	1,01 %	2
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	357
	Rata-rata (X)				3,61

Berdasarkan tabel 1.28 mengenai informasi tentang sanksi administrasi di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 14 responden atau 14,14% yang menjawab sangat puas. Terdapat 33 responden atau 33,33% yang menjawab puas. Terdapat 51 responden atau 51,51% yang menjawab cukup puas. Terdapat 1 responden atau 1,01% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,61 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai informasi tentang sanksi administrasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.29  
Sanksi yang Diberikan Kepada Pemustaka Jika Melanggar  
di Tempat Ruang Baca Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	17	17,17%	85
2	Puas	4	33	33,34%	132
3	Cukup Puas	3	49	49,49%	147
4	Tidak Puas	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	364
	Rata-rata (X)				3,68

Berdasarkan tabel 1.29 mengenai sanksi yang diberikan kepada pemustaka jika melanggar di tempat ruang baca perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 17 responden atau 17,17% yang menjawab sangat puas. Terdapat 33 responden atau 33,33% yang menjawab puas. Terdapat 49 responden atau 49,49% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas maupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,68 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai informasi tentang sanksi yang diberikan kepada pemustaka jika melanggar di tempat ruang baca Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Untuk mendapatkan hasil kepuasan pemustaka terhadap sanksi administrasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dihitung hasil rata rata dari sub indikator maka digunakan rumus *Mean* sebagai berikut:

$$X = \frac{3,61+3,68}{2} = 3,64$$

Dengan demikian, berdasarkan nilai rata-rata mendapatkan hasil **3,64**. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan pemustaka terhadap sanksi administrasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,39-4,19**.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada petugas Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin mengenai ketentuan sanksi administrasi sebagai berikut:<sup>61</sup>

- 1) Apabila terlambat mengembalikan 1 hari 1 buku maka mendapatkan

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan bapak Ahmad Hulaifi, S.I.Pust, 19 Januari 2021.

sanksi ditunda hak meminjam selama 1 hari.

2) Apabila terlambat mengembalikan 1 hari 2 buku maka mendapatkan sanksi ditunda hak meminjam selama 2 hari.

3) Apabila terlambat mengembalikan 1 hari 3 buku maka mendapatkan sanksi ditunda hak meminjam selama 3 hari.

4) Apabila terlambat mengembalikan 2 hari 1 buku maka mendapatkan sanksi ditunda hak meminjam selama 4 hari dan berlaku kelipatannya.

5) Apabila terlambat mengembalikan selama 1 bulan atau lebih, sanksi menyumbang buku dengan judul atau subjek yang ditentukan pustakawan.

#### **f. Kepuasan Pemustaka Terhadap Bebas Pinjam**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap kepuasan pemustaka terhadap bebas pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin melalui penyebaran angket maka didapatkan bahwa kepuasan pemustaka adalah puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.30  
Informasi Tata Cara Bebas Pinjam  
di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	16	16,16%	80
2	Puas	4	32	32,32%	128
3	Cukup Puas	3	47	47,48%	141
4	Tidak Puas	2	4	4,04%	8
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	357
	Rata-rata (X)				3,61

Berdasarkan tabel 1.30 mengenai informasi tata cara bebas pinjam di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 16 responden atau 16,16% yang menjawab sangat puas. Terdapat 32 responden atau 32,32% yang menjawab puas. Terdapat 47 responden atau 47,48% yang menjawab cukup puas. Terdapat 4 responden atau 4,04% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,61 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai informasi tata cara bebas pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.31  
Fasilitas Tempat Bebas Pinjam di Perpustakaan UIN  
Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	15	15,15%	75
2	Puas	4	35	35,35%	140
3	Cukup Puas	3	47	47,48%	141
4	Tidak Puas	2	2	2,02%	4
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	360
	Rata-rata (X)				3,64

Berdasarkan tabel 1.31 mengenai fasilitas tempat bebas pinjam di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 15 responden atau 15,15% yang menjawab sangat puas. Terdapat 35 responden atau 35,35% yang menjawab puas. Terdapat 47 responden atau 47,48% yang menjawab cukup puas. Terdapat 2 responden atau 2,02% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-

rata, mendapatkan hasil 3,64 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai fasilitas tempat bebas pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.32  
Keramahan Petugas Tempat Bebas Pinjam  
di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	16	16,16%	80
2	Puas	4	31	31,31%	124
3	Cukup Puas	3	49	49,50%	147
4	Tidak Puas	2	3	3,03%	6
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	357
	Rata-rata (X)				3,61

Berdasarkan tabel 1.32 mengenai keramahan petugas tempat bebas pinjam di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 16 responden atau 16,16% yang menjawab sangat puas. Terdapat 31 responden atau 31,31% yang menjawab puas. Terdapat 49 responden atau 49,50% yang menjawab cukup puas. Terdapat 3 responden atau 3,03% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,61 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai keramahan petugas tempat bebas pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.33  
Waktu Pelayanan Bebas Pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	14	14,14%	70
2	Puas	4	36	36,37%	144
3	Cukup Puas	3	47	47,48%	141
4	Tidak Puas	2	2	2,02%	4
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	359
	Rata-rata (X)				3,63

Berdasarkan tabel di 1.33 mengenai waktu pelayanan bebas pinjam di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 14 responden atau 14,14% yang menjawab sangat puas. Terdapat 36 responden atau 36,37% yang menjawab puas. Terdapat 47 responden atau 47,48% yang menjawab cukup puas. Terdapat 2 responden atau 2,02% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,63 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai waktu pelayanan bebas pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.34  
Syarat Pemustaka Bebas Pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	18	18,18%	90
2	Puas	4	36	36,37%	144
3	Cukup Puas	3	45	45,45%	135
4	Tidak Puas	2	0	0%	0
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	369
	Rata-rata (X)				3,73

Berdasarkan tabel 1.34 mengenai syarat pemustaka bebas pinjam di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 18 responden atau 18,18% yang menjawab sangat puas. Terdapat 36 responden atau 36,37% yang menjawab puas. Terdapat 45 responden atau 45,45% yang menjawab cukup puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab tidak puas ataupun sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,73 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai syarat pemustaka bebas pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Tabel 1.35  
Cara Bebas Pinjam Untuk Pemustaka  
di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Prosentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	5	18	18,18%	90
2	Puas	4	35	35,36%	140
3	Cukup Puas	3	43	43,43%	129
4	Tidak Puas	2	3	3,03%	6
5	Sangat Tidak Puas	1	0	0 %	0
	Jumlah		99	100%	365
	Rata-rata (X)				3,69

Berdasarkan tabel 1.35 mengenai cara bebas pinjam untuk pemustaka di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, menunjukkan bahwa terdapat 18 responden atau 18,18% yang menjawab sangat puas. Terdapat 35 responden atau 35,36% yang menjawab puas. Terdapat 43 responden atau 43,43% yang menjawab

cukup puas. Terdapat 3 responden atau 3,03% yang menjawab tidak puas. Dan tidak ada yang responden yang menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil rata-rata, mendapatkan hasil 3,69 berada rentang interval 3,39-4,19 yang menunjukkan bahwa puas. Maka, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka mengenai cara bebas pinjam untuk pemustaka di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah puas.

Untuk mendapatkan hasil kepuasan pemustaka terhadap pelayanan bebas pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dihitung hasil rata rata dari sub indikator maka digunakan rumus *Mean* sebagai berikut:

$$X = \frac{3,61+3,64+3,61+3,63+3,73+3,69}{6} = 3,65$$

Dengan demikian, berdasarkan nilai rata-rata mendapatkan hasil **3,65**. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel kepuasan pemustaka terhadap layanan bebas pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **Puas** karena berada pada interval **3,39-4,19**.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama petugas Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, mengatakan bahwa pelayanan bebas pinjam adalah kegiatan pelayanan sirkulasi yang memberi keterangan tanda bukti tidak ada lagi mempunyai peminjaman di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Keterangan bebas pinjam ini berfungsi untuk mencegah kemungkinan kehilangan koleksi buku pustaka. Prosedur kegunaan dari keterangan bebas pinjam

diperlukan untuk ujian akhir, yudisium, penerimaan ijazah maupun pindah studi ke perguruan tinggi lain.<sup>62</sup>

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, pemberian surat keterangan bebas pinjam dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:<sup>63</sup>

- a. Pengguna yang membutuhkan keterangan bebas pinjam menyerahkan tanda pengenal.
- b. Petugas memeriksa ada tidaknya pinjaman yang belum dikembalikan pada kartu tanda pengenal.
- c. Kartu pinjaman yang menunjukkan bahwa pengguna tidak mempunyai pinjaman distempel bebas pinjam.
- d. Petugas memberikan surat keterangan bebas pinjam dengan identitas pemustaka.

Maka dapat dilihat tingkat kepuasan layanan sirkulasi menggunakan angket pada tabel berikut:

Tabel IV.XVI  
Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi

No	Variabel	Indikator	Rata-Rata	Klasifikasi	Rata-Rata Keseluruhan
1	Kepuasan Pemustaka terhadap Kegiatan Keanggotaan	a. Keanggotaan Perpustakaan	3,72	Puas	3,68
2	Kepuasan Pemustaka terhadap layanan	a. Kemudahan akses peminjaman buku	3,67	Puas	

<sup>62</sup> Wawancara 19 Januari 2021.

<sup>63</sup> *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2006), 83

No	Variabel	Indikator	Rata-Rata	Klasifikasi	Rata-Rata Keseluruhan
	peminjaman buku	b. Aturan peminjaman buku			
3	Kepuasan Pemustaka terhadap layanan pengembalian buku	a. Kemudahan akses pengembalian buku b. Aturan pengembalian buku	3,72	Puas	
4	Kepuasan Pemustaka terhadap layanan perpanjangan buku	a. Kemudahan akses perpanjangan buku b. Aturan perpanjangan buku	3,67	Puas	
5	Kepuasan Pemustaka Terhadap Sanksi Administrasi	a. Aturan pemberian sanksi b. Kesesuaian pemberian sanksi	3,65	Puas	
6	Kepuasan Pemustaka Terhadap Bebas Pinjam	a. Kemudahan akses Terhadap Bebas Pinjam b. Aturan Bebas Pinjam	3,65	Puas	

Jadi, rata-rata secara keseluruhan kualitas layanan sirkulasi yang diberikan oleh Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah 3,68 dalam skala interval menunjukkan hasil puas dalam memberikan pelayanan.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin**

Pada penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yaitu sumber daya manusia, koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana yang tersedia. Berdasarkan hasil wawancara yang digali dengan pengelola Perpustakaan UIN Antasari (pustakawan) pada tanggal 19 Januari 2021. Dan 10 orang pemustaka dilakukan wawancara secara daring pada tanggal 26 Januari-10 Februari 2021. Berikut ini hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, yaitu:

### **a. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Sumber daya manusia dengan adanya ketenagaan pustakawan dalam melayani pemustaka sehingga memberikan kepuasan bergerak pelayanan sirkulasi tersebut.

Perpustakaan akan dinilai memuaskan secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan sumber daya manusia atau pustakawan yang baik pula. Jika pustakawan tidak memberikan sikap yang baik kepada pemustaka, maka akan segan untuk meminjam koleksi atau bertanya mengenai informasi apapun. Sebagaimana menurut Munawaroh, kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang memberikan kinerja pelayan secara efektif, respon yang diberikan secara cepat dan responsif,

memberikan akses yang mudah dalam memberikan pelayanan.<sup>64</sup>

Bapak Ahmad Hulaifi mengatakan :

*Sumber daya manusia perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin terdiri dari 19 orang.(15 orang Pegawai Negeri Sipil Dan 4 pramubakti/kontrak).<sup>65</sup>*

Dari 10 orang pemustaka yang peneliti wawancara secara daring, 9 diantaranya menyatakan puas dengan sumber daya manusia yang menjadi penyebab kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa yang diberikan. Sebagaimana Abdul Halim menyatakan sumber daya manusia yang ada di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin untuk memperoleh informasi sudah sangat cepat dan merasa puas. Dalam keadaan pandemi sekarang, pelayanan cukup cepat dibantu adanya sistem online.<sup>66</sup> Sidik juga menyatakan apabila mencari informasi akan diberi arahan dengan ramah, merespon dengan baik dan memberikan informasi yang dibutuhkan.<sup>67</sup> Helma menyatakan meskipun terkadang ditemukan beberapa kendala. Seperti antri terlalu panjang, keributan yang kurang terkendali di ruang perpustakaan yang membuyarkan konsentrasi.<sup>68</sup>

---

<sup>64</sup> Esti Munawaroh, “*Pengaruh Relationship Marketing ...*”, 18.

<sup>65</sup> Aldy wawancara dengan bapak Ahmad Hulaifi, Banjarmasin, 19, 2021.

<sup>66</sup> Aldy wawancara secara daring dengan Abdul Halim, Banjarmasin, 26, 2021.

<sup>67</sup> Aldy wawancara secara daring dengan Sidik Almadani, Banjarmasin, 02, 2021.

<sup>68</sup> Aldy wawancara secara daring dengan Gusti Helma, Banjarmasin, 31, 2021.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan angket, pemustaka dalam pemberian pelayanan kegiatan keanggotaan, pengembalian buku, peminjaman buku, perpanjangan buku, sanksi administrasi serta bebas pinjam menunjukkan hasil yang puas dalam memberikan pelayanan.

### **b. Koleksi Bahan Pustaka**

Menurut Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi koleksi bahan pustaka adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada pemustaka guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi.<sup>69</sup> Dengan lengkapnya koleksi bahan pustaka sehingga memberikan kepuasan pada pelayanan sirkulasi tersebut. Bapak Ahmad Hulaifi mengatakan mengenai koleksi perpustakaan adalah salah satu buku koleksi yang ada di perpustakaan jika koleksi bukunya lengkap maka pemustaka merasa puas ingin meminjam buku yang ada di perpustakaan.<sup>70</sup>

Abdul Halim mengatakan untuk koleksi kartu anggota pemustaka bahan pustaka jumlah bukunya sangat baik karena cukup lengkap koleksinya. Perpustakaan yang besar dan koleksi bukunya cukup baik.<sup>71</sup> Azkiya mengatakan koleksi bahan Pustaka untuk jurusan PAI jumlah bukunya baik cukup lengkap koleksinya untuk perpustakaan yang besar. Koleksi bukunya cukup baik ketika katalog digitalnya ada kalau di rak sesuai klasifikasi katalognya tidak ada dan

---

<sup>69</sup> *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2006), h.120

<sup>70</sup> Aldy wawancara dengan Bapak Ahmad Hulaifi, Banjarmasin 19, 2021.

<sup>71</sup> Aldy wawancara secara daring dengan Abdul Halim, Banjarmasin 26, 2021.

tidak lengkap.<sup>72</sup> Lena mengatakan koleksi dan jumlah buku cukup tersedia untuk Jurusan PGMI.<sup>73</sup> Erni dan Hafizhi mengatakan Koleksi buku untuk jurusan Pendidikan Bahasa Arab sudah sangat lengkap. Jumlah bukunya sangat banyak. Sangat mudah mencari referensi buku dibantu adanya katalog online.<sup>74</sup>

Lilis menyatakan koleksi dan jumlah buku untuk buku umum yang dicari mahasiswa seluruh jurusan seperti pancasila kurang mencukupi.<sup>75</sup> Rusdiana menyatakan Koleksi dan jumlah buku yang tersedia untuk jurusan Manajemen Dakwah sedikit. Maka dari itu seringnya kesulitan mencari referensi dan kadang rebutan buku. Meli dan Gusti mengatakan koleksi buku tersedia masih kurang memuaskan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin untuk jurusan tadriss bahasa Inggris masih kurang. Gusti pernah mencari beberapa buku untuk referensi makalah namun tidak ditemukan. Pada akhirnya mencari referensi di luar kampus.

<sup>76</sup>

Sidik mengatakan koleksi buku yang terkhusus untuk jurusan BKPI (Bimbingan Konseling dan Penyuluhan Islam) belum terlalu lengkap. Ketika mencari buku terkait jurusan, tidak ada bukunya. Terkadang ada buku yang sudah terlalu lama sehingga rusak sampul maupun lembaran isi buku tersebut.<sup>77</sup>

---

<sup>72</sup> Aldy wawancara secara daring dengan Siti Rahmatul Azkiya, Banjarmasin 27, 2021.

<sup>73</sup> Aldy wawancara secara daring dengan Norlena Hayati, Banjarmasin, 06, 2021.

<sup>74</sup> Aldy Wawancara secara daring dengan Muhammad Hafizhi dan Erni, Banjarmasin, 02, 2021.

<sup>75</sup> Aldy wawancara secara daring dengan Lilis Suhaidah, Banjarmasin, 04, 2021.

<sup>76</sup> Aldy wawancara secara daring dengan Gusti Helma dan Melinia Suryo Kusunowati, Banjarmasin 31, 2021.

<sup>77</sup> Aldy wawancara secara daring dengan Sidik Almadani, Banjarmasin, 02, 2021.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, 6 dari 10 pemustaka menyatakan puas dengan koleksi buku yang tersedia di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Penataan buku di rak berdasarkan Sistem DDC (*Dewey Decimal Classification*). Buku tidak ditata atau dijejer berdasarkan kebutuhan fakultas atau jurusan, tetapi ditata atau dijejer berdasarkan *call number* atau nomor panggil yang dibuat berdasarkan di DDC dan DDC perluasan Islam.<sup>78</sup> Sehingga menyebabkan kebutuhan koleksi buku yang diperlukan kadang tidak ada untuk jurusan bahasa Inggris, Bimbingan Konseling dan Penyuluhan Islam, dan manajemen dakwah.

### **c. Sarana dan Prasarana**

Kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Sutardji mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi berhubungan dengan sistem layanan berpengaruh pada cara pemustaka untuk dapat mengakses informasi yang ada di perpustakaan baik secara langsung maupun melalui link perpustakaan sendiri didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana.<sup>79</sup>

Bapak Ahmad Hulaifi mengatakan sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin memiliki tempat fasilitas yang ada diperpustakaan seperti komputer katalog digital, ruang audio visual jika alat dan lain lain yang ada diperpustakaan jika alat sarana dan prasarana ini lengkap maka

---

<sup>78</sup> Profil Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, 8.

<sup>79</sup> Sutardji dan Sri Ismi Maulidya, Analisa Beberapa Faktor yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian, *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 3, no. 2 (2006) : 33.

pemustaka merasa puas jika lengkapnya sarana dan prasarana perpustakaan.<sup>80</sup>

Halim mengatakan sarana dan prasarana ruang bacanya cukup besar akan tetapi ada beberapa kursi yang patah dan kulit kursinya hilang atau rusak. Terkadang ketika katalog digitalnya ada di di rak sesuai klasifikasi katalognya tidak ada. Katalog online sangat baik dan lengkap akan tetapi bisa ditambah lagi. Komputer untuk akses katalog dan fasilitas wifi disana terkadang lelet tidak mau. Bisa ditambah alat wifinya untuk memudahkan pengunjung yang ada diperpustakaan. Fasilitas AC mungkin karena ruangnya cukup besar jadi kadang beberapa aja AC yang aktif dan ada yang panas.<sup>81</sup>

Menurut Azkiya dan Sidik, sarana dan prasarana yang ada seperti katalog online baik dan lengkap. Bisa ditambah lagi komputer buat akses katalog. Fasilitas wifi disana terkadang tidak terkoneksi dan lelet jadi bisa diperbaiki alat wifinya untuk memudahkan mahasiswa yang ada di perpustakaan. Fasilitas AC nya mungkin lantai 2 aja yang aktif untuk lantai 3 masih tidak aktif dan cukup panas berada di lantai 3. Hanya ruang belajar AC berfungsi dengan baik. Kurangnya tersedia stop kontak untuk bisa diperbanyak.

Helma, Melinia Lena, Hafizhi, Lilis, Rusdiana, dan Erni mengatakan sarana dan prasarana di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin memuaskan. Tersedianya meja dan kursi untuk belajar. Keranjang tempat menaruh buku setelah dipinjam. Rak buku yang tersusun dengan rapi. Terdapat AC di ruang khusus dan kipas angin. Komputer untuk mengerjakan tugas disediakan bagi yang

---

<sup>80</sup> Aldy wawancara dengan bapak Ahmad Hulaifi, Banjarmasin, 19, 2021.

<sup>81</sup> Aldy wawancara secara daring dengan Abdul Halim, 26, 2021.

tidak membawa laptop sendiri.<sup>82</sup>

Fasilitas yang dimiliki Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yaitu lantai dasar digunakan sebagai ruang gudang, aula tertutup, ruang bagian pengolahan, ruang bagian restorasi, musholla, dapur, ruang tendon dan banjar corner serta melayu corner. Lantai dua terdiri dari ruang perpustakaan digital, ruang sirkulasi (koleksi umum dan agama), ruang kepala perpustakaan, ruang TU (Tata Usaha), ruang teknisi otomasi, ruang pustakawan dan ruang baca khusus. Sedangkan lantai tiga berisi ruang referensi, ruang skripsi dan hasil penelitian, ruang baca, ruang baca khusus, dan musholla.<sup>83</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pemustaka merasa puas dengan tersedianya sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Katalog online yang sangat membantu pemustaka mencari koleksi buku. Tersedianya wifi, pendingin udara, ruang baca, meja dan kursi membuat pemustaka merasa nyaman berada di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Namun, bisa ditambah lagi untuk jaringan wifi, stop kontak, pendingin udara dan perbaikan meja kursi untuk semakin membuat pemustaka puas dengan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

---

<sup>82</sup> Aldy wawancara secara daring bersama Helma, Melinia Lena, Hafizhi, Lilis, Rusdiana, dan Erni, Baanjarasin, 27, 2021

<sup>83</sup> Profil Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, 8.