

## ABSTRAK

**Fitria Nur Asiyah.** 190101120042. “*Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam Menunjang Mutu Layanan.*” Pembimbing Skripsi: Wiwik Agustinaningsih, M.Pd., pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin. 2023.

**Kata Kunci: Mutu Layanan Perpustakaan, Psikologi, Pustakawan**

Layanan Perpustakaan merupakan layanan yang menghubungkan langsung antara pustakawan dan pemustakanya. Mutu layanan dapat dilihat dari pustakawan dalam melaksanakan tugasnya, salah satunya di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar nilai psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam menunjang mutu layanan. Penelitian ini menggunakan indikator 8 dimensi kualitas pelayanan, yaitu Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisien, Ekonomis, Keadilan yang merata, Ketepatan Waktu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini sebanyak 994 mahasiswa dan sampel yang diambil sebanyak 91 pemustaka kategori mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara observasi dan dokumentasi. Instrumen berupa kuesioner yang digunakan mengacu pada skala likert dengan skala 1-5 yang teruji valid dan reliabel. Teknik pengolahan data menggunakan *editing, scoring* dan *tabulating*, serta teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil dari penelitian ini diperoleh indikator yang mempunyai nilai rata-rata paling tinggi adalah Ketepatan Waktu yaitu 4,43 dan indikator yang mempunyai nilai rata-rata paling rendah diantara yang lain adalah indikator Ekonomis yaitu 4,11. Hasil penelitian evaluasi Mutu Layanan Perpustakaan ditinjau Dari Aspek Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan yaitu 4,27 yang berada pada kategori sangat tinggi. Maka dapat disimpulkan evaluasi Mutu Layanan Perpustakaan ditinjau Dari Aspek Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dinilai bermutu/bermanfaat.