

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. seperti yang dikatakan Soeatminah dalam jurnal Rhoni Rodin yang mengatakan bahwa, baik dan tidaknya suatu perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab sebagian pelayan inilah yang langsung berhadapan dan berhubungan dengan pemustaka. Karena hal ini biasa menjadi tolak ukur bagi sebuah organisasi termasuk perpustakaan baik dan tidaknya bergantung dari pelayanannya.⁴⁸

Berdasarkan hasil skala pengukuran data yang diperoleh dari penyebaran angket kepada 91 responden pemustaka mahasiswa di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, maka peneliti menjelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian tentang kualitas Mutu Layanan Perpustakaan ditinjau Dari Aspek Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan akan dijelaskan secara rinci pada tabel-tabel di bawah ini:

⁴⁸ Rhoni Rodin, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Al-Kuttab* Vol. 2 (2015). Hal. 27

1. Indikator Kesederhanaan

Indikator Kesederhanaan memiliki 3 pernyataan, yakni; Mempermudah dalam Pencarian Informasi, Menjelaskan informasi yang mudah dipahami, dan menggunakan bahasa yang sopan dan santun. Pada pernyataan tersebut dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Mempermudah dalam Pencarian Informasi

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
1.	Sangat Setuju	5	37	40,70%	185
	Setuju	4	51	56%	204
	Ragu-ragu	3	3	3,30%	9
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
	Jumlah			91	100%
	Skor Rata-rata		$X = 398/91 = 4,37$		

Berdasarkan pada tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “mempermudah dalam pencarian informasi” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 40,7%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 56%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 3,3%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,37 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut,

dapat disimpulkan bahwa pustakawan dapat mempermudah dalam pencarian informasi pemustaka.

Tabel 4.2 Menjelaskan Informasi yang Mudah Dipahami

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
2.	Sangat Setuju	5	30	33,00%	150	
	Setuju	4	53	58,20%	212	
	Ragu-ragu	3	8	8,80%	24	
	Tidak Setuju	2	0	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	386
	Skor Rata-rata			$X=386/91 = 4,24$		

Berdasarkan pada tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “menjelaskan informasi yang mudah dipahami” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 33%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 58,2%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 8,8%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,24 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan dapat menjelaskan informasi yang mudah dipahami pemustaka mahasiswa.

Tabel 4.3 Menggunakan Bahasa yang Sopan dan Santun

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
3.	Sangat Setuju	5	44	48%	220	
	Setuju	4	44	48%	176	
	Ragu-ragu	3	3	3,30%	9	
	Tidak Setuju	2	0	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	405
	Skor Rata-rata			$X=405/91 = 4,45$		

Berdasarkan pada tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “menggunakan bahasa yang sopan dan santun” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 48%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 48%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 3,3%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,45 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dan santun kepada pemustaka mahasiswa.

2. Indikator Kejelasan dan Kepastian

Indikator Kejelasan dan Kepastian memiliki 3 pernyataan, yakni; Memberikan waktu peminjaman dan pengembalian jelas sesuai aturan, Menjelaskan dengan baik aturan peminjaman dan Menjelaskan dengan baik aturan pengembalian. Pada pernyataan tersebut dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Memberikan Waktu Peminjaman dan Pengembalian Sesuai Peraturan

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
4.	Sangat Setuju	5	47	51,60%	235	
	Setuju	4	42	46,20%	168	
	Ragu-ragu	3	2	2,20%	6	
	Tidak Setuju	2	0	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	409
	Skor Rata-rata			$X = 409/91 = 4,49$		

Berdasarkan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memberikan waktu peminjaman dan pengembalian sesuai peraturan” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 51,6%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 46,2%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 2,2%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,49 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memberikan waktu peminjaman dan pengembalian sesuai dengan peraturan kepada pemustaka mahasiswa.

Tabel 4.5 Menjelaskan dengan Baik Aturan Peminjaman

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	44%	S	
5.	Sangat Setuju	5	34	37,40%	170	
	Setuju	4	40	44%	160	
	Ragu-ragu	3	15	16,50%	45	
	Tidak Setuju	2	2	2,20%	4	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	379
	Skor Rata-rata			$X=379/91 = 4,16$		

Berdasarkan pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “menjelaskan dengan baik aturan peminjaman” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 37,4%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 44%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 16,50%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 2,2%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,16 yang berada pada skala 3,43 – 4,23 dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan dapat menjelaskan dengan baik aturan peminjaman kepada pemustaka mahasiswa.

Tabel 4.6 Menjelaskan dengan Baik Aturan Pengembalian

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
6.	Sangat Setuju	5	34	37,40%	170	
	Setuju	4	44	48,40%	176	
	Ragu-ragu	3	12	13,20%	36	
	Tidak Setuju	2	1	1,10%	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	384
	Skor Rata-rata			$X=384/91 = 4,22$		

Berdasarkan pada tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “menjelaskan dengan baik aturan pengembalian” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 37,4%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 48,4%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 13,2%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 1,1%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,22 yang berada pada skala 3,43 – 4,23 dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan dapat menjelaskan dengan baik aturan pengembalian kepada pemustaka mahasiswa.

3. Indikator Keamanan

Indikator Keamanan memiliki 3 pernyataan, yakni; Memberikan Keamanan dan kenyamanan, memberikan sanksi bagi pelanggar, Memeriksa pengunjung yang terdeteksi saat melewati alarm pendeteksi buku. Pada pernyataan tersebut dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.7 Memberikan Keamanan dan Kenyamanan

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
7.	Sangat Setuju	5	36	39,60%	180	
	Setuju	4	50	54,90%	200	
	Ragu-ragu	3	4	4,40%	12	
	Tidak Setuju	2	1	1,10%	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	394
	Skor Rata-rata			$X=394/91 = 4,33$		

Berdasarkan pada tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memberikan keamanan dan kenyamanan” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 39,6%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 54,9%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 4,4%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 1,1%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,33 yang berada pada skala 4,23 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan kepada pemustaka mahasiswa.

Tabel 4.8 Memberikan Sanksi Bagi Pelanggar

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
8.	Sangat Setuju	5	35	38,50%	175	
	Setuju	4	51	56%	204	
	Ragu-ragu	3	5	5,50%	15	
	Tidak Setuju	2	0	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	394
	Skor Rata-rata			$X=394/91 = 4,33$		

Berdasarkan pada tabel 4.8 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memberikan sanksi bagi pelanggar” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 38,5%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 56%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 5,5%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,32 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memberikan sanksi kepada pelanggar.

Tabel 4.9 Memeriksa Pengunjung yang Terdeteksi Pada Saat Melewati Alarm Pendeteksi Buku

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
9.	Sangat Setuju	5	34	37,40%	170	
	Setuju	4	49	53,80%	196	
	Ragu-ragu	3	8	8,80%	24	
	Tidak Setuju	2	0	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	390
	Skor Rata-rata			$X=390/91 = 4,29$		

Berdasarkan pada tabel 4.9 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memeriksa pengunjung yang terdeteksi saat melewati alarm pendeteksi buku” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 37,4%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 53,8%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 8,8%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,29 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memeriksa pengunjung yang terdeteksi alarm pendeteksi buku.

4. Indikator Keterbukaan

Indikator Keterbukaan memiliki 3 pernyataan, yakni; Memberikan informasi secara terang-terangan, Keterbukaan mengenai sanksi berupa denda atas keterlambatan pengembalian buku, dan Memberikan sanksi sesuai aturan yang telah ditetapkan. Pada pernyataan tersebut dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Memberikan Informasi secara Terang-Terangan

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
10.	Sangat Setuju	5	28	30,80%	140
	Setuju	4	41	45,10%	164
	Ragu-ragu	3	19	20,90%	57
	Tidak Setuju	2	2	2,20%	4
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1,10%	1
	Jumlah			91	100%
	Skor Rata-rata		$X=366/91 = 4,02$		

Berdasarkan pada 4.10 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memberikan informasi secara terang-terangan” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 30,8%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 45,1%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 20,9%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 2,2%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1,1%. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,02 yang berada pada skala 3,43 – 4,23 dalam kategor tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan dapat memberikan informasi secara terang-terangan kepada pemustaka mahasiswa.

Tabel 4.11 Keterbukaan Mengenai Sanksi Berupa Denda Atas Keterlambatan Pengembalian Buku

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
11.	Sangat Setuju	5	29	31,90%	145	
	Setuju	4	44	48,40%	176	
	Ragu-ragu	3	15	16,50%	45	
	Tidak Setuju	2	2	2,20%	4	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1,10%	1	
	Jumlah			91	100%	371
	Skor Rata-rata			$X=371/91 = 4,08$		

Berdasarkan pada tabel 4.11 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “keterbukaan mengenai sanksi berupa denda atas keterlambatan pengembalian buku” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 31,9%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 48,4%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 16,5%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 2,2%, yang menjawab Sangat

Tidak Setuju (STS) sebanyak 1,1%. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,08 yang berada pada skala 3,43 – 4,23 dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan dapat memberikan informasi secara terang-terangan kepada pemustaka mahasiswa.

Tabel 4.12 Memberikan Sanksi sesuai Aturan yang Telah Ditetapkan

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
12.	Sangat Setuju	5	35	38,50%	175	
	Setuju	4	48	52,70%	192	
	Ragu-ragu	3	7	7,70%	21	
	Tidak Setuju	2	1	1,10%	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	390
	Skor Rata-rata			$X=390/91 = 4,29$		

Berdasarkan pada tabel 4.12 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memberikan sanksi sesuai aturan yang ditetapkan” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 38,5%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 53,7%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 7,7%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 1,1%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,29 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan dapat memberikan sanksi sesuai aturan yang telah ditetapkan kepada pemustaka mahasiswa.

5. Indikator Efisien

Indikator Efisien memiliki 3 pernyataan, yakni; Memastikan pemustaka mengisi daftar pemustaka, Memperhatikan jalur naik dan turun tangga pemustaka, dan Membunyikan bel peringatan waktu istirahat dan pulang. Pada pernyataan tersebut dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.13 Memastikan Pemustaka Mengisi Daftar Kunjung

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
13.	Sangat Setuju	5	37	40,70%	185	
	Setuju	4	38	41,80%	152	
	Ragu-ragu	3	10	11%	30	
	Tidak Setuju	2	6	6,60%	12	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	379
	Skor Rata-rata			$X=379/91 = 4,16$		

Berdasarkan pada tabel 4.13 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memastikan pemustaka mengisi daftar pemustaka” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 40,7%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 41,8%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 11%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 6,6%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,16 yang berada pada skala 4,23 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memastikan pemustaka mengisi daftar pemustaka yang ada di Perpustakaan.

Tabel 4.14 Memperhatikan Jalur Naik dan Turun Tangga Pemustaka

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
14.	Sangat Setuju	5	31	34,10%	155	
	Setuju	4	41	45,10%	164	
	Ragu-ragu	3	13	14,30%	39	
	Tidak Setuju	2	5	5,50%	10	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1,10%	1	
	Jumlah			91	100%	369
	Skor Rata-rata			$X=369/91 = 4,05$		

Berdasarkan pada tabel 4.14 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memperhatikan jalur naik dan turun tangga” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 34,1%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 45,1%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 14,3%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 5,5%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1,1%. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,05 yang berada pada skala 3,43 – 4,23 dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memperhatikan jalur naik turun tangga pemustaka.

Tabel 4.15 Membunyikan Bel Peringatan Waktu Istirahat dan Pulang

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
15.	Sangat Setuju	5	55	60,40%	275	
	Setuju	4	29	31,90%	116	
	Ragu-ragu	3	7	7,70%	21	
	Tidak Setuju	2	0	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	412
	Skor Rata-rata			$X=412/91 = 4,53$		

Berdasarkan pada tabel 4.15 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “membunyikan bel peringatan waktu istirahat dan pulang” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 60,4%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 31,9%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 7,7%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,53 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan membunyikan bel peringatan waktu istirahat dan pulang.

6. Indikator Ekonomis

Indikator Ekonomis memiliki 3 pernyataan, yakni; Memeriksa bahan pustaka secara menyeluruh, Menyusun bahan pustaka sesuai dengan

klasifikasinya, dan Melakukan kegiatan promosi perpustakaan. Pada pernyataan tersebut dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.16 Memeriksa bahan Pustaka Secara Menyeluruh

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
16.	Sangat Setuju	5	21	23,10%	105	
	Setuju	4	55	60,40%	220	
	Ragu-ragu	3	14	15,40%	42	
	Tidak Setuju	2	1	1,10%	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	369
	Skor Rata-rata			$X=369/91 = 4,05$		

Berdasarkan pada tabel 4.16 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memeriksa bahan pustaka secara menyeluruh” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 23,1%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 60,4%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 15,4%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) 1,1%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,05 yang berada pada skala 3,43 – 4,23 dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memeriksa bahan pustaka secara menyeluruh.

Tabel 4.17 Menyusun Bahan Pustaka Sesuai Dengan Klasifikasinya

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
17.	Sangat Setuju	5	25	27,50%	125	
	Setuju	4	51	56%	204	
	Ragu-ragu	3	13	14,30%	39	
	Tidak Setuju	2	2	2,20%	4	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	372
	Skor Rata-rata			$X=372/91 = 4,09$		

Berdasarkan pada tabel 4.17 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “menyusun bahan pustaka sesuai dengan klasifikasinya” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 27,5%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 56%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 14,3%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) 2,2%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,09 yang berada pada skala 3,43 – 4,23 dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan menyusun bahan pustaka sesuai dengan klasifikasinya.

Tabel 4.18 Melakukan Kegiatan Promosi Perpustakaan

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
18.	Sangat Setuju	5	19	20,90%	95
	Setuju	4	40	44%	160
	Ragu-ragu	3	23	25,30%	69
	Tidak Setuju	2	7	7,70%	14
	Sangat Tidak	1	2	2,20%	2

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
	Setuju				
	Jumlah		91	100%	340
	Skor Rata-rata		$X=340/91 = 3,74$		

Berdasarkan pada tabel 4.18 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “melakukan kegiatan promosi perpustakaan” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 20,9%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 44%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 25,3%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) 7,7%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2,2%. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 3,74 yang berada pada skala 3,43 – 4,23 dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan melakukan kegiatan promosi perpustakaan.

7. Indikator Keadilan yang Merata

Indikator Keadilan yang Merata memiliki 3 pernyataan, yakni; Memperlakukan setiap pemustaka secara adil, Menegur pemustaka secara adil yang melakukan pelanggaran, dan Memperlakukan pemustaka dengan tidak membanding-bandingkan pemustaka. Pada pernyataan tersebut dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.19 Memperlakukan Setiap Pemustaka secara Adil

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
19.	Sangat Setuju	5	27	29,70%	135	
	Setuju	4	53	58,20%	212	
	Ragu-ragu	3	10	11%	30	
	Tidak Setuju	2	1	1,10%	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	379
	Skor Rata-rata			$X=379/91 = 4,16$		

Berdasarkan pada tabel 4.19 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memperlakukan setiap pemustaka secara adil” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 29,7%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 58,2%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 11%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) 1,1%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,16 yang berada pada skala 3,43 – 4,23 dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memperlakukan setiap pemustaka secara adil.

Tabel 4.20 Menegur Pemustaka secara Adil Bagi yang Melakukan Pelanggaran

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
20.	Sangat Setuju	5	32	35,20%	160	
	Setuju	4	54	59,30%	216	
	Ragu-ragu	3	4	4,40%	12	
	Tidak Setuju	2	1	1,10%	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	390
	Skor Rata-rata			$X=390/91 = 4,29$		

Berdasarkan pada tabel 4.20 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memperlakukan secara adil yang melakukan pelanggaran” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 35,2%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 59,3%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 4,4%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) sebanyak 1,1%, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,29 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memperlakukan pemustaka secara adil yang melakukan pelanggaran.

Tabel 4.21 Memperlakukan Pemustaka dengan Tidak Membanding-Bandingkan Antar Pemustaka

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
21.	Sangat Setuju	5	38	41,80%	190	
	Setuju	4	47	51,60%	188	
	Ragu-ragu	3	6	6,60%	18	
	Tidak Setuju	2	0	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	396
	Skor Rata-rata			$X=396/91 = 4,35$		

Berdasarkan pada tabel 4.21 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memperlakukan pemustaka dengan tidak membanding-bandingkan pemustaka” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 41,8%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 51,6%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 6,6%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,35 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memperlakukan dengan tidak membanding-bandingkan pemustaka.

8. Indikator Ketepatan Waktu

Indikator Ketepatan Waktu memiliki 3 pernyataan, yakni; Melakukan jam buka sesuai dengan aturan yang ditetapkan, memeriksa ketepatan waktu pengembalian buku, dan Melakukan jam tutup sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Pada pernyataan tersebut dapat dilihat dari tabel-tabel berikut ini:

Tabel 4.22 Melakukan Jam Buka sesuai dengan Aturan yang Ditetapkan

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
22.	Sangat Setuju	5	43	47,30%	215	
	Setuju	4	39	42,90%	156	
	Ragu-ragu	3	9	9,90%	27	
	Tidak Setuju	2	0	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	398
	Skor Rata-rata			$X=398/91 = 4,37$		

Berdasarkan pada tabel 4.22 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “melakukan jam buka sesuai dengan aturan yang ditetapkan” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 47,3%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 42,9%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 9,9%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,37 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan melakukan jam buku perpustakaan sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Tabel 4.23 Memeriksa Ketepatan Pengembalian Buku

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S	
23.	Sangat Setuju	5	43	47,30%	215	
	Setuju	4	45	49,50%	180	
	Ragu-ragu	3	3	3,30%	9	
	Tidak Setuju	2	0	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
	Jumlah			91	100%	404
	Skor Rata-rata			$X=404/91 = 4,44$		

Berdasarkan pada tabel 4.23 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “memeriksa ketepatan waktu pengembalian buku” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 47,3%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 49,5%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 3,3%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,44 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan memeriksa ketepatan waktu pengembalian buku.

Tabel 4.24 Melakukan Jam Tutup sesuai Aturan yang Ditetapkan

No Soal	Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
24.	Sangat Setuju	5	47	51,60%	235
	Setuju	4	42	46,20%	168
	Ragu-ragu	3	2	2,20%	6
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
	Jumlah				409
	Skor Rata-rata		$X=409/91 = 4,49$		

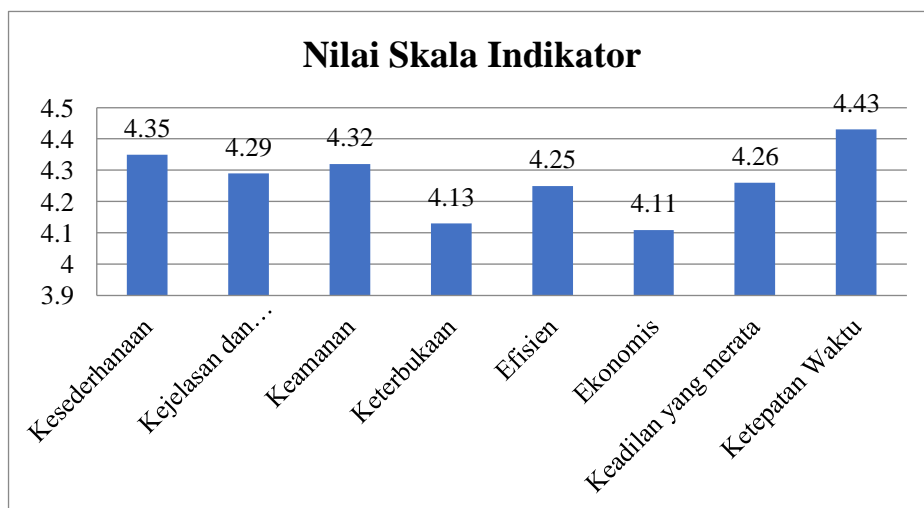
Berdasarkan pada tabel 4.24 dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden pemustaka terhadap pernyataan “melakukan jam tutup sesuai dengan aturan yang ditetapkan” dapat disimpulkan dari 91 responden pemustaka mahasiswa yang menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 51,6%, yang menjawab Setuju (S) sebanyak 46,2%, yang menjawab Ragu-ragu sebanyak 2,2%, yang menjawab Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai rata-rata hitung sebesar 4,49 yang berada pada skala 4,24 – 5,04 dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan nilai rata-rata hitung tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan melakukan jam tutup sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Berikut rekapitulasi hasil penelitian guna memberikan gambaran secara utuh dan menyeluruh mengenai hasil penelitian. Rekapitulasi data hasil penelitian evaluasi mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek pustakawan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25 Rekapitulasi Data Hasil Penelitian

No.	Indikator	Nilai	Kategori
1	Kesederhanaan	4,35	Sangat Tinggi
2	Kejelasan dan Kepastian	4,29	Sangat Tinggi
3	Keamanan	4,32	Sangat Tinggi
4	Keterbukaan	4,13	Tinggi
5	Efisien	4,25	Sangat Tinggi
6	Ekonomis	4,11	Tinggi
7	Keadilan yang Merata	4,26	Sangat Tinggi
8	Ketepatan Waktu	4,43	Sangat Tinggi
Total rata-rata keseluruhan		4,27	Sangat Tinggi/Sangat Bermanfaat

Berikut adalah hasil grafik diagram nilai skala indikator berdasarkan tabel di atas, yakni:



Gambar 4.1 Diagram Nilai Skala Indikator

Berdasarkan tabel 4.25, indikator yang memiliki rata-rata paling tinggi adalah indikator **Ketepatan waktu** yaitu 4,43. Kelas tersebut berapada pada kelas interval sangat tinggi. Data tersebut menunjukkan bahwa pemustaka mahasiswa merasa bahwa pustakawan dalam pelayanannya sangat memperhatikan ketepatan waktunya dalam pelayanan perpustakaan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah adalah indikator **Ekonomis** yaitu 4,11, meskipun masih berada pada interval kelas tinggi tapi dibandingkan yang lain ekonomis yang paling rendah.

Total nilai rata-rata keseluruhan pada tabel 4.25 yaitu 4,27. Skor ini didapat berdasarkan olahan data menggunakan skala likert yang berada pada kelas interval 4,24 – 5,04. Maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **Sangat Tinggi (Sangat Bermanfaat/Bermutu)**.

B. Pembahasan

Berdasarkan pengolahan data yang terdapat pada tabel 4.25 dapat dilihat bahwa mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin memasuki kategori sangat tinggi (bermanfaat/bermutu).

Pada indikator pertama yaitu **Kesederhanaan**, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yakni kesederhanaan adalah tata cara pelayanan

diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.⁴⁹ Berdasarkan data yang didapatkan peneliti mengenai indikator kesederhanaan, bahwa mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **sangat tinggi** yang dimana meraih skor keseluruhan pernyataan dari responden pemustaka mahasiswa sebanyak **4,35** yang berarti pemustaka mahasiswa merasa bahwa pustakawan memberikan layanan mempermudah dalam pencarian informasi, menjelaskan informasi yang mudah dipahami dan menggunakan bahasa yang sopan dan santun dalam menyampaikan informasi. Sehingga pemustaka Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin mendapatkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan, koleksi yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, serta pemustaka mendapatkan sikap yang ramah, bersahabat, dan responsif dari petugas.⁵⁰

Indikator kedua yaitu **Kejelasan dan Kepastian**, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yakni maksud dari kejelasan dan kepastian adalah adanya kejelasan mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima layanan.⁵¹ Berdasarkan data yang didapatkan peneliti mengenai indikator kejelasan dan kepastian, bahwa mutu layanan perpustakaan ditinjau dari

⁴⁹ Tim Peneliti, "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" (Laporan Penelitian, Universitas Putera Batam, 2018). Hal. 13-14

⁵⁰ Azizah, "Pengaruh Kualitas Layanan pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Mahasiswa Angkatan 2013)."

⁵¹ Tim Peneliti, "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" (Laporan Penelitian, Universitas Putera Batam, 2018). Hal. 13-14

aspek psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **sangat tinggi** yang dimana meraih skor keseluruhan pernyataan dari responden pemustaka mahasiswa sebanyak **4,29** yang berarti pemustaka merasa bahwa pustakawan dapat memberikan layanan yakni memberikan waktu peminjaman dan pengembalian jelas sesuai peraturan, menjelaskan dengan baik aturan peminjaman dan menjelaskan dengan baik aturan pengembaliannya. Sesuai dengan pedoman peminjaman koleksi di Perpustakaan Nasional yang meliputi ketentuan umum, syarat peminjaman, alur peminjaman, dan sanksi yang bisa digunakan sebagai acuan pustakawan dalam melayani pemustaka.⁵²

Indikator ketiga yaitu **Keamanan**, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yakni maksud dari keamanan adalah proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.⁵³ Berdasarkan data yang didapatkan peneliti mengenai indikator keamanan, bahwa mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **sangat tinggi** yang dimana meraih skor keseluruhan pernyataan dari responden pemustaka mahasiswa sebanyak **4,32** yang berarti pemustaka merasa adanya keamanan dan kenyamanan dari pelayanan pustakawan, pustakawan memberikan sanksi kepada pelanggar, dan pustakawan memeriksa pengunjung yang terdeteksi saat melewati alat pendeteksi buku. Korelasi antara sumber daya manusia dan

⁵² Perpustakaan Nasional RI, “Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 138 Tahun 2020 Tentang Pedoman Peminjaman Koleksi Umum di Perpustakaan Nasional”

⁵³ Tim Peneliti, “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)” (Laporan Penelitian, Universitas Putera Batam, 2018). Hal. 13-14

sarana yang disediakan harus saling melengkapi dan menunjang satu sama lainnya, meskipun banyak fasilitas yang memadai namun tidak dapat dipungkiri bahwa pustakawan juga turut berinteraksi langsung dengan pemustaka untuk memperoleh kepercayaan pemustaka, maka pustakawan harus memberikan jaminan bagi pemustaka, jaminan yang dimaksud tidaklah berbentuk materi melainkan pelayanan yang menyenangkan, tenang dan aman bagi pemustaka.⁵⁴

Indikator keempat yaitu **Keterbukaan**, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yakni maksud dari keterbukaan adalah prosedur pelayanan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.⁵⁵ Berdasarkan data yang didapatkan peneliti mengenai indikator keterbukaan, mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **tinggi** yang dimana meraih skor keseluruhan pernyataan dari responden pemustaka mahasiswa sebanyak **4,13** yang berarti pemustaka merasa adanya keterbukaan informasi dari pustakawan berupa layanan memberikan informasi secara terang-terangan, keterbukaan mengenai sanksi berupa denda atas keterlambatan pengembalian buku dan memberikan sanksi sesuai aturan yang telah ditetapkan. Sikap terbuka terhadap lawan bicara sangat berpengaruh di dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal antara

⁵⁴ Nugrawati, Saleh, dan Nasrullah, "Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Negeri Makassar."

⁵⁵ Tim Peneliti, "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" (Laporan Penelitian, Universitas Putera Batam, 2018). Hal. 13-14

pustakawan dan pemustaka, perpustakaan dikatakan baik apabila berhasil memberikan informasi yang dibutuhkan pemustakanya secara terbuka dan terang-terangan termasuk memberikan sanksi bagi pelanggar.⁵⁶

Indikator kelima yaitu **Efisien**, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yakni maksud dari Efisien adalah pelayanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.⁵⁷ Berdasarkan data yang didapatkan peneliti mengenai indikator efisien, bahwa mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **sangat tinggi** yang dimana meraih skor keseluruhan pernyataan dari responden pemustaka mahasiswa sebanyak **4,25** yang berarti pemustaka merasa adanya pustakawan yang efisien dalam melaksanakan tugas pelayanan perpustakaan seperti memastikan pemustaka mengisi daftar pemustaka/pengunjung, memperhatikan jalur naik dan turun tangga pemustaka, membunyikan bel peringatan waktu istirahat dan pulang. Adanya pustakawan yang sesuai dengan jumlah kebutuhan perpustakaan dan ketersediaan sarana penunjang pelayanan seperti ruangan yang bersih, rapi, teratur, dan adanya AC, sehingga menciptakan suasana nyaman kepada pemustaka dan membuat pemustaka dilayani dengan baik termasuk memastikan pemustaka mengisi daftar

⁵⁶ Galih dan Fauziah, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok." Hal. 32&38

⁵⁷ Tim Peneliti, "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" (Laporan Penelitian, Universitas Putera Batam, 2018). Hal. 13-14

pengunjung dengan teratur, dan mengatur waktu buka, istirahat dan tutup dengan efisien.⁵⁸

Indikator keenam yaitu **Ekonomis**, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yakni maksud dari ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat dalam membayar.⁵⁹ Berdasarkan data yang didapatkan peneliti mengenai indikator **ekonomis**, bahwa mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **tinggi** yang dimana meraih skor keseluruhan pernyataan dari responden pemustaka mahasiswa sebanyak **4,11** yang berarti pemustaka melihat dan menerima pelayanan yang ekonomis dari pustakawan bukan berupa biaya tetapi berupa memeriksa bahan pustaka secara menyeluruh, menyusun bahan pustaka sesuai dengan klasifikasinya dan melakukan kegiatan promosi perpustakaan. sumber informasi harus diusahakan lengkap, baik jenis, subjek, variasi, dan relatif baru dan disusun rapih teratur sesuai dengan klasifikasinya agar mudah ditemukan pemustaka. Sebagai pusat jasa layanan informasi, maka perpustakaan melayani kebutuhan pemakai, yakni kebutuhan informasi, yang dilengkapi dengan fasilitas pembaca, belajar,

⁵⁸ Gafar, "Efektivitas Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli." Hal. 1954

⁵⁹ Tim Peneliti, "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" (Laporan Penelitian, Universitas Putera Batam, 2018). Hal. 13-14

meneliti, pengembangan ilmu pengetahuan, dan rekreasi seperti melaksanakan promosi perpustakaan.⁶⁰

Indikator ketujuh yaitu **Keadilan yang merata**, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yakni maksud dari keadilan yang merata adalah jangkauan pelayanan harus didistribusikan secara merata kepada masyarakat serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membeda-bedakan satu dengan lainnya.

⁶¹ Berdasarkan data yang didapatkan peneliti mengenai indikator **keadilan yang merata**, bahwa mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **sangat tinggi** yang dimana meraih skor keseluruhan pernyataan dari responden pemustaka mahasiswa sebanyak **4,26** yang berarti pemustaka merasa bahwa pelayanan pustakawan di perpustakaan UIN Antasari memperlakukan setiap pemustaka secara adil, menegur pemustaka secara adil yang melakukan pelanggaran dan memperlakukan pemustaka dengan tidak membanding-bandingkan pemustaka yang satu dengan pemustaka yang lainnya. Dengan adanya layanan yang diberikan atas dasar keseragaman dan memandang pemakai perpustakaan sebagai suatu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dilihat secara individu atau membanding-bandingkan.⁶²

⁶⁰ Dermita, "Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa di SMK Negeri 1 Batipuh."hal. 16

⁶¹ Tim Peneliti, "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" (Laporan Penelitian, Universitas Putera Batam, 2018). Hal. 13-14

⁶² Evalina, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." Hal. 24

Indikator terakhir yaitu **Ketepatan waktu**, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yakni maksud dari ketepatan waktu adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.⁶³ Berdasarkan data yang didapatkan peneliti, mengenai indikator **ketepatan waktu** bahwa mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dikategorikan **sangat tinggi** yang dimana meraih skor keseluruhan pernyataan dari responden pemustaka mahasiswa sebanyak **4,43**. Pada indikator ini, meraih skor tertinggi dari indikator yang lain. Membuktikan bahwa pemustaka merasa pelayanan pustakawan perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam ketepatan waktu yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, seperti melakukan jam buka perpustakaan, memeriksa ketepatan pengembalian buku, dan melakukan jam tutup layanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Ketepatan waktu adalah pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dalam pelayanan perpustakaan bisa berupa jam buka dan tutup layanan, dan memeriksa ketepatan pengembalian buku oleh pemustaka.⁶⁴

⁶³ Tim Peneliti, "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" (Laporan Penelitian, Universitas Putera Batam, 2018). Hal. 13-14

⁶⁴ Wahyudin, "Importance-Performance Analysis Layanan Perpustakaan UPI Untuk Optimalisasi Peningkatan Mutu Akademik dan Penelitian." Hal. 253

Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan indikator yaitu **4,27** berada dalam interval 4,24 – 5,04 dan dalam kategori **sangat tinggi**, maka dapat disimpulkan bahwa mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan di UIN Antasari Banjarmasin dinilai bermanfaat dan bermutu bagi pemustaka kategori mahasiswa.