

**PERSEPSI MAHASISWA PRODI PAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN LANGSA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

EVA SAFITRI
NIM. 1012016085

**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN AGAMA ISLAM**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2021 M / 1442 H**

**PERSEPSI MAHASISWA PRODI PAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN LANGSA**

SKRIPSI

**Di ajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa Sebagai Salah
Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1) dalam Pendidikan Agama Islam**

Di ajukan Oleh

Eva Safitri

1012016085

Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Jurusan : Pendidikan Agama Islam

Di Setujui Oleh :

Pembimbing I



Nazliati, M.Ed
NIP. 19820709 201503 2 003

Pembimbing II



Nani Endri Santi, MA
NIDN. 2010068503

**PERSEPSI MAHASISWA PRODI PAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN LANGSA**

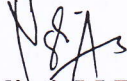
SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu
Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Pendidikan dan Keguruan


Pada Hari/Tanggal

Kamis, 11 Februari 2021 M
30 Jumadil Akhir 1442 H

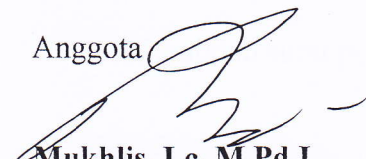
Ketua


Nazliati, M.Ed
NIP. 19820709 201503 2 003


Sekretaris


Nani Endri Santi, MA
NIDN. 2017108201

Anggota

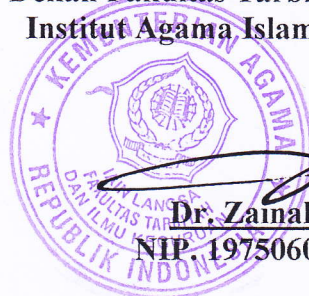

Mukhlis, Lc, M.Pd.I
NIP. 19800923 201101 1 004


Anggota


Lathifah Hanum, MA
NIDN. 2014038202

Mengetahui:

**Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa**




Dr. Zainal Abidin, MA
NIP. 19750603 200801 1 009

SURAT PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Saya yang betadatangan di bawah ini :

Nama : Eva Safitri
Tempat/Tgl. Lahir : Langsa, 20 Januari 1998
NIM : 1012016085
Fakultas : FTIK
Jurusan : Pendidikan Agama Islam
Alamat : Jln. Sungai Dusun I Geudubang Aceh, Kecamatan
Langsa Baro, Kabupaten Kota Langsa

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa”** adalah benar hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ternyata terbukti hasil karya orang lain, maka akan dibatalkan dan saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, Januari 2021



Tertanda,


Eva Safitri

1012016085

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa”**. Sahalawat serta salam penulis sampaikan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa dan menyampaikan kebenaran islam kepada seluruh umat manusia.

Skripsi ini ditulis dalam rangka salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Jurusan Pendidikan Agama Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Langsa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyampaikan terima kasih secara khusus kepada :

1. Bapak Dr. Basri, MA selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Zainal Abidin, S.Pd.I, MA selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) dan seluruh karyawan yang bertugas di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) yang telah membantu kelancaran penelitian ini.

3. Ibu Nazliati, M.Ed selaku Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam (PAI) FTIK IAIN Langsa, sekaligus pembimbing I yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan bimbingan dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Ibu Nani Endri Santi, MA selaku Pembimbing II yang telah bersedia mengajarkan dan memberikan ilmu pengetahuan, wawasan serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Program Pendidikan Agama Islam (PAI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
6. mahasiswa/i khususnya prodi Pendidikan Agama Islam yang telah bersedia terlibat dalam penelitian ini sebagai responden yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua tercinta, (Nurdin M. Ali dan Khatijah), beserta Adik-Adik Tercinta (Nurul A'la, Suci Aulia, M. Risky Maulana, Nabila Bulqis), serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan, do'a, dan motivasi serta semangat yang tiada hentinya dalam membantu menyelesaikan penyusunan skripsi program studi Pendidikan Agama Islam FTIK IAIN Langsa.
8. Teman-Teman program studi Pendidikan Agama Islam Unit II, unit I, dan unit III angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis saat penulis merasa jenuh dalam penulisan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk sahabat-sahabat sekalian, Muharrami, Alhafizah Sutri Ningsih, Sudariyaa, Sri Melinda Putri, Dina Larafita, Sinta Febriani, Nurul

Latifah, yang selalu setia dan selalu memberikan semangat yang tiada henti , sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, semoga semuanya tetap bisa bersama-sama melangkah menuju keseuksesan berikutnya.

10. Terimakasih untuk semua rekan –rekan yang namanya tidak dapat penulis cantumkan namanya sekiranya telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca agar skripsi ini bisa lebih baik lagi.

Langsa, Januari 2021

Penulis

EVA SAFITRI
NIM 1012016085

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. RumusanMasalah	5
D. TujuanPenelitian	5
E. ManfaatPenelitian	6
F. PenjelasanIstilah.....	6
G. KajianTerdahulu.....	9
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	11
A. Persepsi	11
1. PengertianPersepsi	11
2. Macam-Macam Persepsi.....	12
3. Indikator-indikator Dalam Persepsi.....	14
4. Faktor-faktor yang MempengaruhiPersepsi.....	17
B. Perpustakaan	23
1. Pengertian Perpustakaan	23
2. Jenis-Jenis Perpustakaan	25
C. Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	27
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
2. Unsur Layanan Perpustakaan.....	32
3. Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Instrumen Penelitian	46
F. Teknik Analalisis Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
1. Sejarah Singkat Perpustakaan IAIN Langsa	51
2. Visi dan Misi Perpustakaan IAIN Langsa	51
3. Tenaga Pengelolaan Perpustakaan IAIN Langsa	52
4. Gedung Perpustakaan IAIN Langsa	53
5. Jadwal Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa	55
B. Hasil Penelitian	55
1. Demografi Informasi	56
2. Respon Mahasiswa PAI Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa.....	57
a. Pelayanan Sirkulasi	58
b. Pelayanan Referensi	60
c. Pelayanan Ruang Baca.....	63
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Penelitian	43
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian	44
Tabel 3.3 Skor Alternatif Jawaban Skala Likert	47
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	48
Tabel 3.5 Nilai Kriteria Persentase	50
Tabel 4.1 Nama-Nama Tenaga Pengelola Perpustakaan IAIN Langsa	53
Tabel 4.2 Data Demografi Responden	56
Tabel 4.3 Data Hasil Rekapitulasi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa	57
Tabel 4.4 Data Komponen Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Langsa	58
Tabel 4.5 Data Komponen Kualitas Pelayanan Referensi Perpustakaan IAIN Langsa	61
Tabel 4.6 Data Komponen Kualitas Pelayanan Ruang Baca Perpustakaan IAIN Langsa	63

Eva Safitri, 2021, Persepsi Mahasiswa Prodi PAI Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa

Abstrak

Perpustakaan merupakan sentral sebuah pendidikan, perpustakaan di perguruan tinggi khususnya memiliki peranan penting yaitu diantaranya dapat menunjang pengembangan keilmuan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Langsa. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran angket melalui *Google Form* dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan sttaistik deskriptif yang bertujuan untuk melihat persentase hasil respon mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Data yang diperoleh dari penelitian ini diolah menggunakan *software IBM SPSS Version 17* untuk melihat persentase dari setiap komponen kualitas pelayanan. Penelitian ini hanya fokus kepada tiga bidang pelayanan, yaitu pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan ruang baca. Hasil penelitian dari setiap pelayanan meliputi beberapa komponen di dalamnya : (1) pelayanan sirkulasi, komponennya terdiri dari : *tangible*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (86.7%); *reliability*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (75.0%); *responsiveness*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (78.3%); *assurance*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (56.7%); dan *emphaty*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (58.3%). (2) pelayanan referensi, komponennya terdiri dari : *tangible*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (76.7%); *reliability*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (48.3%); *responsiviness*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (61.7%); *assurance*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (48.3%); dan *emphaty*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (60.0%). (3) pelayanan ruang baca, komponennya terdiri dari : *tangible*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (80.0%); *reliability*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (100.0%); *responsiveness*, masuk dalam kategori baik dengan hasil persentase (63.3%); *assurance*, masuk dalam kategori sangat baik dengan hasil persentase (100.0%); dan *emphaty*, masuk dalam kategori sedang dengan hasil persentase (50.0%).

Kata Kunci : Persepsi, Kualitas Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan dunia saat ini berdampak pula pada bidang pendidikan. Pendidikan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap warga negara. Sebagian kalangan bahkan menyebutkan bahwasanya pendidikan merupakan aset besar bagi masa depan suatu bangsa. Maka tidaklah mengherankan jikalau pemerintah selalu memperhatikan dan menekankan pentingnya kualitas sebuah pendidikan.

Perpustakaan adalah sumber kekuatan imajinatif inspirasi untuk berfikir, belajar, bekerja, berkarya, dan berprestasi. Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya, perpustakaan bukan hal yang baru dikalangan masyarakat, dimana-mana telah didirikan perpustakaan, ada yang didirikan di lingkungan sekolah, di perguruan tinggi, di kantor-kantor, serta juga didirikan perpustakaan di Tingkat Kabupaten juga Tingkat Daerah, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang ada di sekeliling kita serta meningkatkan kualitas pendidikan generasi bangsa kedepannya.

Perpustakaan tidak hanya dikatakan sebagai tumpukan buku tanpa adanya gunanya, tetapi secara prinsip perpustakaan juga berfungsi sebagai sumber informasi bagi setiap yang membutuhkannya. Dengan kata lain, tumpukan buku yang dikelola dengan baik itu baru dapat dikatakan sebagai perpustakaan apabila dapat memberikan informasi bagi setiap yang memerlukannya, sudah tentu tingkat kemampuan memberikan informasi tersebut tergantung kepada keadaan bahan pustaka yang tersedia serta keahlian pustakawannya.

Secara umum, perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang didalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengelolaan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, komputer, dan lain-lain. Semua koleksi sumber informasi tersebut disusun berdasarkan sistem tertentu dan dipergunakan untuk kepentingan belajar melalui kegiatan membaca dan mencari informasi bagi segenap masyarakat yang membutuhkannya.¹

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola untuk kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan karyawan. Dalam perpustakaan perguruan tinggi harus dilengkapi berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi (PT) yang bersama-sama unit lain turut melaksanakan Tridharma perguruan tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi

¹Pawit M Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm, 1

kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.²

Persaingan yang begitu ketat di berbagai bidang pelayanan perpustakaan membuat pustakawan yang terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi penggunaannya terutama yang berhubungan langsung dengan masalah pelayanan yang ada didalamnya. Dengan demikian, perpustakaan tidak lagi hanya berperan sebagai tempat penyimpanan buku dan sebagai tempat peminjaman buku, akan tetapi sudah menjadikan informasi yang dimiliki sebagai komoditi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dilihat dari segi proses pelayanannya, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan dan penyebaran informasi. Sedangkan dari segi program kegiatannya, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat layanan informasi untuk program pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.³

Menurut Soetminah, kualitas pelayanan di perpustakaan merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik atau buruknya suatu kualitas pelayanan perpustakaan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada pelanggannya agar harapan mereka dapat terpenuhi.⁴

²Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007), hlm, 10

³Mutdjito, *Pembinaan Minat Baca*, (Jakarta : Universitas Terbuka, 1994), hlm, 14

⁴Soetminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*, (Yogyakarta : Kanisius, 1992), hlm, 129

Perpustakaan yang ada di dalam lingkungan IAIN Langsa sangat mudah untuk dijangkau, perpustakaan ini berada di desa Meurandeh, letak perpustakaan berada ditengah-tengah kampus, kemudian bersebelahan dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta bersebelahan dengan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, perpustakaan ini juga berada di dekat masjid kampus IAIN Langsa.

Berdasarkan hasil pengamatan, perpustakaan IAIN Langsa sudah mengubah sistem ke arah yang lebih modern, seperti : sirkulasi online, ruang layanan baca yang mewah dan nyaman, *security gate*, AC central, dan masih banyak lagi fasilitas pelayanan yang telah disediakan di perpustakaan IAIN Langsa. Namun pada kenyataannya ada beberapa pengguna seperti mahasiswa prodi PAI yang masih mengeluh dengan pelayanan tersebut seperti terbatasnya ketersediaan kursi untuk para pengunjung perpustakaan, kurangnya ketersediaan buku, sering terjadinya error di meja sirkulasi, sehingga membuat pengunjung menumpuk di depan meja sirkulasi dan membuat barisan tidak beraturan. Sehingga dari beberapa pelayanan yang diberikan perpustakaan menimbulkan beberapa persepsi yang berbeda-beda.

Berdasarkan beberapa alasan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul “ **PERSEPSI MAHASISWA PRODI PAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN IAIN LANGSA**”.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, fokus kajian diarahkan untuk menjawab masalah-masalah yang teridentifikasi diatas, khususnya :

1. Peneliti mengambil partisipan, yaitu : mahasiswa semester III, semesterV, dan mahasiswa semester VII yang berasal dari FTIK Prodi PAI di IAIN Langsa. Peneliti tidak mengambil partisipan dari semester I dikarenakan sudah diberlakukan sistem pembelajaran secara daring.
2. Peneliti juga melihat bagaimana persepsi mahasiswa, khususnya prodi PAI terhadap pelayanan yang diterapkan di perpustakaan IAIN Langsa. Pelayanan yang akan dilihat dalam penelitian ini adalah pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan ruang baca.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi Mahasiswa Prodi PAI terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di IAIN Langsa ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa prodi PAI terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di IAIN Langsa.

E. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi pembaca.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pustakawan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahankoreksi serta menjadi bahan masukan untuk memanagemen perpustakaan ke arah yang lebih baik.

b. Bagi Mahasiswa, diharapkan mahasiswa mempunyai minat membaca yang tinggi agar bertambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

F. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam penafsiran terhadap judul di atas, peeliti memberikan batasan terhadap istilah yang dipergunakan sebagai berikut :

1. Persepsi

Persepsi menurut bahasa adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, ataupun merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.⁵

Menurut Robbins, ia mendeskripsikan bahwa persepsi merupakan kesan yang diperoleh oleh individu melalui panca indera kemudian dianalisa

⁵Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) pusat bahasa, cetakan pertama edisi 4, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm, 106

(diorganisir), diinterpretasi, dan kemudian dievaluasi, sehingga individu tersebut memperoleh makna.⁶

Sedangkan persepsi yang dimaksud peneliti adalah sebuah tanggapan yang diberikan oleh seseorang dalam menilai sesuatu kemudian mengambil kesimpulan terhadap apa yang telah dilihat.

2. Mahasiswa

Mahasiswa menurut bahasa adalah seseorang yang belajar di perguruan tinggi, di dalam struktur pendidikan di Indonesia mahasiswa memegang status pendidikan tertinggi diantara yang lain.⁷

Menurut Sarwono, mahasiswa adalah setiap orang yang secara terdaftar untuk mengikuti pelajaran di sebuah perguruan tinggi dengan batasan umur sekitar 18-30 tahun. Mahasiswa merupakan suatu kelompok dalam masyarakat yang memperoleh statusnya, karena adanya ikatan dengan suatu perguruan tinggi.⁸

Sedangkan mahasiswa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sekumpulan orang yang terdaftar di sebuah perguruan tinggi dan mengikuti segala bentuk aturan yang berlaku di perguruan tinggi tersebut. Mahasiswa ini berasal dari IAIN Langsa prodi PAI semester III, semester V, dan semester VII. Hal ini dikarenakan mahasiswa yang bersangkutan sangat sering mencari bahan di

⁶ Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi Jilid i*, (Jakarta : Indeks Gramedia, 2003), hlm, 9

⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pusat bahasa*, cetakan pertama edisi 4, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm, 74

⁸Sarwono, *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan*, (Jakarta : PT Bina Pustaka Sarwono Prawirohardja, 2010), hlm, 15

perpustakaan dan mahasiswa tersebut sudah pernah merasakan beragam pelayanan yang disediakan di perpustakaan IAIN Langsa.

3. Kualitas

Kualitas menurut bahasa adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Menurut Sunyoto, kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.⁹

Sedangkan kualitas yang dimaksud peneliti adalah suatu penilaian yang diberikan terhadap barang atau jasa yang telah dianggap mempunyai nilai guna didalamnya.

4. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan menurut bahasa adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Sutarno, pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pengguna dengan tujuan membantu menemukan literatur atau informasi yang dibutuhkan.¹⁰

Sedangkan pelayanan perpustakaan yang dimaksud peneliti adalah bantuan yang diberikan kepada seseorang yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan suatu permasalahan terutama dalam lingkungan perpustakaan. Pelayanan

⁹Sunyoto, Suyoto, *Kualitas Produk, Strategi pembeli, dan minat beli*, (Jakarta : Indeks, 2013), hlm, 45

¹⁰Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta : Sagung Seto, 2006), hlm, 163

perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan ruang baca.

G. Kajian Terdahulu

Berdasarkan telaah pustaka terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, bahwasanya penelitian ini bukanlah penelitian yang pertama, namun terdapat banyak peneliti yang telah membahas terkait Persepsi Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan, diantaranya :

1. Skripsi karya Irmawati Azis dengan judul “ *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN*”.¹¹ Dalam skripsi ini ia mendeskripsikan bagaimana persepsi para pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan STAN, pengunjung disini tidak hanya berasal dari bagian Mahasiswa saja, akan tetapi juga termasuk pengunjung lain yang datang ke perpustakaan tersebut sehingga mendapatkan pelayanan dari pustakawan yang ada di perpustakaan tersebut. Sedangkan peneliti hanya mengambil persepsi dari mahasiswa prodi PAI saja, yaitu mahasiswa yang berasal dari semester III, semester V, dan semester VII dari IAIN Langsa.

2. Skripsi karya Intan Puspita dengan judul “*Persepsi Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Terhadap Pelayanan Perpustakaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam*”.¹² Dalam skripsi ini ia mendeskripsikan gambaran persepsi Mahasiswa FEBI terhadap kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Bengkulu dan ia

¹¹Irmawati Azis dengan judul “ *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN*”, Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jakarta, 2014.

¹²Intan Puspita dengan Judul “ *Persepsi Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Terhadap Pelayanan Perpustakaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam* “, Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Bengkulu, 2019

mendeskripsikan bagaimana pelayanan perpustakaan IAIN Bengkulu apakah sudah sesuai dengan perspektif ekonomi islam ataupun belum. Sedangkan peneliti tidak mengambil persepsi semua mahasiswa dari lingkungan FTIK, akan tetapi lebih menghususkan pengambilan persepsi dari pihak Prodi PAI.

3. Skripsi karya Choiriyah dengan judul “ *Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*”.¹³ Dalam skripsi ini ia mendeskripsikan gambaran penelitiannya bertujuan untuk mengetahui tingkat kategori persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi, dan ia juga memiliki tujuan agar penelitiannya dapat meningkatkan kinerja pustakawan dalam melakukan pelayanan di referensikhususnya pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sedangkan peneliti hanya mengambil persepsi dari mahasiswa prodi PAI di IAIN Langsa dan peneliti juga tidak berfokus pada pelayanan referensi saja, akan tetapi disini peneliti akan mengambil persepsi dari tiga pelayanan, yaitu pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan ruang baca.

¹³Choiriyah dengan judul “ *Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, JurnalPublis, Vol 1(2), 2017*

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Secara bahasa, persepsi dapat diartikan sebagai tanggapan atau pandangan. Sebenarnya istilah ini berasal dari bahasa Inggris “*Perception*” yang diambil dari bahasa Latin “*Perception*” yang berarti menerima dan mengambil.¹ Dalam Kamus Bahasa Indonesia, “*Perception*” diartikan dengan penglihatan atau tanggapan daya memahami atau menanggapi.

Persepsi (*perception*) menurut Robbins and Judge adalah proses di mana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Namun apa yang diterima seseorang pada dasarnya bisa berbeda dari realitas objektif.²

Menurut Mulyana, ia mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses internal yang memungkinkan kita untuk memilih, mengorganisasikan, serta menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan dari proses tersebut dapat mempengaruhi perilaku kita nantinya.³ Persepsi merupakan sebuah inti dari komunikasi, karena jika persepsi tidak akurat maka tidak akan memungkinkan kita berkomunikasi secara efektif. Dari persepsilah yang menentukan kita untuk memiliki suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan persepsi antara individu, dan sebagai konsekuensinya maka

¹John M. Echols & Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Cet. XXVI;(Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm, 424

²Chandra, Wijaya, *Perilaku Organisasi*, (Medan : LPPPI, 2017), hlm, 48

³Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Jakarta : Rosdakarya, 2001), hlm, 167

semakin cenderung membentuk suatu kelompok budaya ataupun kelompok identitas.

Menurut Suhendi & Anggara, persepsi diartikan sebagai proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus diperoleh dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak.

Menurut Bimo Walgito, persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris.⁴

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah memberikan sebuah penilaian serta kesan terhadap suatu objek yang diamati untuk mendapatkan makna yang ada pada objek tersebut.

2. Macam-Macam Persepsi

Persepsi secara garis besarnya dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu :

1. Persepsi Positif, yaitu manifestasinya berupa rasa senang sehingga dalam memberikan respon atau reaksi selanjutnya akan menampakkan kecenderungan untuk berbuat.

⁴Walgito, Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta : ANDI, 1974), hlm, 87-88

2. Persepsi Negatif, yaitu manifestasinya berupa rasa tidak senang sehingga akan menampakkan kecenderungan reaksi untuk menghindar, menjauh dan bisa menimbulkan antisipasi dan cuek.

Mulyana mengemukakan bahwa pada dasarnya persepsi manusia terbagi menjadi 2, yaitu :⁵

1. Persepsi Terhadap Objek Lingkungan Fisik

Persepsi setiap orang dalam menilai suatu objek atau lingkungan fisik seseorang dapat melakukan kekeliruan, sebab terkadang indera seseorang menipu diri orang tersebut. Hal ini disebabkan karena :

- a. Kondisi yang mempengaruhi pandangan seseorang.
- b. Latar belakang pengalaman yang berbeda antara seseorang dengan orang lain.
- c. Budaya yang berbeda.
- d. Suasana psikologis yang berbeda juga dapat menimbulkan perbedaan persepsi seseorang dengan orang lain di dalam mempersepsikan suatu objek.

2. Persepsi Terhadap Manusia atau Persepsi Sosial

Persepsi sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian yang dialami seseorang di dalam lingkungan orang tersebut. Sedangkan menurut Brehm dan Kassir, persepsi sosial adalah penilaian-penilaian yang terjadi pada manusia dalam memahami orang

⁵Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Jakarta : Rosda, 2001), hlm, 171

lain. Persepsi sosial dikatakan lebih sulit dan kompleks dikarenakan sebab :

- a. Manusia bersikap dinamis. Oleh karena itu persepsi terhadap manusia dapat berubah dari waktu ke waktu dan lebih cepat daripada persepsi terhadap objek.
- b. Persepsi sosial tidak hanya menanggapi sifat-sifat yang tampak dari luar, namun juga sifat-sifat ataupun alasan-alasan internalnya
- c. Persepsi sosial bersifat interaktif, karena pada saat seseorang mempersepsikan orang lain, maka orang tersebut tidak diam saja melainkan turut mempersepsikan orang yang lainnya.

3. Indikator-Indikator Dalam Persepsi

Menurut Robbins, indikator-indikator dalam persepsi ada 2 macam, yaitu :⁶

a. Penerimaan

Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsang dari luar.

b. Evaluasi

Rangsang-rangsang dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif, individu yang satu menilai suatu rangsang sebagai sesuatu yang sulit dan

⁶ Robbins, Stephen P, *Perilaku Organisasi Jilid I*, (Jakarta : Indeks Gramedia, 2003), hlm, 124-130

membosankan. Tetapi individu yang lain menilai rangsang yang sama tersebut sebagai sesuatu yang bagus dan menyenangkan.

Menurut Hamka, indikator persepsi ada 2 macam, yaitu :

- a. Menyerap, yaitu stimulus yang berada di luar individu diserap melalui indera, masuk ke dalam otak, mendapat tempat. Di situ terjadi proses analisis, diklasifikasi dan diorganisir dengan pengalaman-pengalaman individu yang telah dimiliki sebelumnya. Karena penyerapan itu bersifat individual berbeda satu sama lain meskipun stimulus yang diserap sama.
- b. Mengerti atau memahami, yaitu indikator adanya persepsi sebagai hasil proses klasifikasi dan organisasi. Tahap ini terjadi dalam proses psikis. Hasil analisis berupa pengertian dan pemahaman. Pengertian atau pemahaman tersebut juga bersifat subjektif, berbeda-beda bagi setiap individu.

Menurut Bimo Walgito, persepsi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu.
Rangsang atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera, baik penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pencecap secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat-alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan, atau kesan di dalam otak. Gambaran tersebut dapat tunggal

maupun jamak, tergantung objek persepsi yang diamati. Di dalam otak terkumpul gambaran-gambaran atau kesan-kesan, baik yang lama maupun yang baru saja terbentuk. Jelas tidaknya gambaran tersebut tergantung dari jelas tidaknya rangsang, normalitas alat indera dan waktu, baru saja atau sudah lama.

b. Pengertian atau pemahaman

Setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan-kesan di dalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolong-golongkan (diklasifikasi), dibandingkan, diinterpretasi, sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman. Proses terjadinya pengertian atau pemahaman tersebut sangat unik dan cepat. Pengertian yang terbentuk tergantung juga pada gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya (disebut apersepsi).

c. Penilaian dan Evaluasi

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Individu membandingkan pengertian atau pemahaman yang baru diperoleh tersebut dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif. Penilaian individu berbeda-beda meskipun objeknya sama. Oleh karena itu persepsi bersifat individual.⁷

⁷Bimo, Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta : ANDI, 1974), hlm, 54-55

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Menurut Robbins, faktor pelaku persepsi dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan. Faktor lain yang dapat menentukan persepsi adalah umur, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian, dan pengalaman hidup individu.⁸

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah :

a. Pihak Pelaku Persepsi (*perceiver*)

Seseorang individu memandang pada suatu target dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya, kemudian penafsiran itu dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadi dari perilaku persepsi itu sendiri. Di antara karakteristik pribadi yang mempengaruhi persepsi adalah sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan pengharapan.

1. Sikap, tiap-tiap individu melihat hal yang sama, tetapi mereka akan menafsirkannya secara berbeda.
2. Motif, kebutuhan yang tidak dipuaskan akan merangsang individu dan mempunyai pengaruh yang kuat pada persepsi mereka. Ini diperlihatkan dalam riset mengenai rasa lapar.
3. Kepentingan atau minat, karena kepentingan individual setiap individual berbeda, apa yang dicatat satu orang dalam suatu situasi dapat berbeda dengan apa yang dipersepsikan orang lain.

⁸Chandra, Wijaya, *Perilaku Organisasi*, (Medan : LPPPI, 2017), hlm, 48-50

4. Pengalaman masa lalu, seseorang yang mengalami peristiwa yang belum pernah dialami sebelumnya akan lebih mencolok daripada yang pernah dialami di masa lalu.
5. Pengharapan. dapat menyimpangkan persepsi seseorang dalam melihat apa yang orang harapkan lihat.

b. Objek atau target yang dipersepsikan

Karakteristik di dalam target yang akan diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan seseorang. Gerakan, bunyi, ukuran, dan atribut-atribut lain dari target yang membentuk cara kita memandang.

1. Latar belakang, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi, seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan atau mirip.
2. Kedekatan, obyek-obyek yang berdekatan satu sama lain akan cenderung dipersepsikan bersama-sama bukannya terpisah.
3. Bunyi, obyek atau orang yang keras suaranya lebih mungkin diperhatikan dalam kelompok daripada mereka yang pendiam.
4. Ukuran, obyek yang semakin besar akan mempengaruhi persepsi seseorang.

c. Konteks dalam persepsi yang dilakukan

Selain kedua hal yang berpengaruh terhadap persepsi individu. Situasi dalam konteks mencakup waktu, keadaan atau tempat kerja dan keadaan sosial.

Menurut Gibson, dkk, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi 2, yaitu :

1. Faktor Internal

Faktor Internal, yaitu faktor-faktor yang terdapat di dalam diri individu, yang mencakup beberapa hal, antara lain :

a. Fisiologis

Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk memberikan arti terhadap lingkungan sekitarnya.

b. Perhatian

Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu objek.

c. Minat

Persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance yang digerakkan untuk mempersepsi. Perceptual vigilance merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.

d. **Kebutuhan yang Searah**

Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencakup objek-objek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.

e. **Pengalaman dan Ingatan**

Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.

f. **Suasana Hati**

Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.

2. **Faktor Eksternal**

Faktor eksternal, yaitu faktor di luar individu meliputi : lingkungan dan obyek-obyek yang dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi seseorang dalam merasakan dan menerima sesuatu. Faktor-faktor eksternal diantaranya :

a. Ukuran dan penempatan dari obyek/stimulus

Semakin besar hubungan suatu obyek, maka semakin mudah untuk dipahami, sehingga individu mudah dalam memperhatikan dan membentuk persepsi.

b. Warna dari obyek.

Obyek-obyek yang mempunyai cahaya lebih banyak akan lebih mudah dipahami.

c. Keunikan dan kontrasan stimulus.

Stimulus-Stimulus luar yang penampilan, latar belakang yang berbeda akan lebih menarik perhatian.

d. Intensitas dan kekuatan dari stimulus

Stimulus dari luar akan memberi makna lebih bila sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali melihat.

e. Motion atau gerakan

Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.

Menurut Bimo Walgito, ada beberapa faktor yang berperan dalam persepsi, seperti telah dipaparkan di atas bahwa dalam persepsi, individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimulus yang diterimanya,

sehingga stimulus tersebut mempunyai arti bagi individu yang bersangkutan.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa stimulus merupakan salah satu faktor yang berperan dalam persepsi. Berkaitan dengan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan adanya beberapa faktor, antara lain :⁹

1. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

2. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat yang meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

⁹Bimo, Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta : ANDI, 1974), hlm, 89-90

3. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Dari hal-hal tersebut dapat dikemukakan bahwa dikemukakan bahwa untuk mengadakan persepsi adanya beberapa faktor yang berperan, yang merupakan syarat agar terjadi persepsi, yaitu : (1) objek atau stimulus yang dipersepsi; (2) alat indera dan syaraf-syaraf serta pusat susunan syaraf, yang merupakan syaraf biologis; dan (3) perhatian, yang merupakan syarat psikologis.

B. Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan menurut bahasa adalah tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya.

Undang-undang nomor 43 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Menurut P. Sumardji, ia mendeskripsikan bahwa perpustakaan adalah koleksi yang terdiri dari bahan-bahan tertulis, tercetak maupun grafis lainnya seperti film, slide, piringan hitam, tape dalam ruangan yang diatur dan diorganisasikan dengan sistem tertentu agar dapat digunakan untuk keperluan studi, penelitian, pembacaan, dan lain sebagainya.

Pengertian perpustakaan juga ada hubungannya dengan ayat alqur'an, pengertian perpustakaan disini bukan hanya sekedar arti, akan tetapi perpustakaan disini mengandung banyak manfaat terhadap orang-orang yang mempunyai kemauan dalam menggali informasi di perpustakaan. Hal ini terdapat di dalam surah Al-Mujadilah :11 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ فَأَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا

يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu : Berlapang-lapanglah dalam majlis, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan : Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al-Mujadilah : 11)

Ayat diatas menjelaskan perintah tentang berlapang-lapanglah dalam majlis, dan terdapat pernyataan bahwa Allah akan meninggikan derajat orang-orang beriman dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan, hubungan antara ayat ini dengan perpustakaan adalah sama-sama berisi tentang ilmu pengetahuan, karena perpustakaan merupakan wadah dari semua ilmu pengetahuan, di dalam perpustakaan banyak terdapat informasi dan pelajaran sebagaimana yang kita butuhkan, baik dalam berbentuk buku, jurnal, dan lain sebagainya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah ruangan yang didalamnya terdapat banyak koleksi buku dan didalamnya juga ada para pustakawan yang bertugas untuk melayani segala keperluan para pengunjung.

2. Jenis-Jenis Perpustakaan

Pada prinsipnya perpustakaan didirikan dengan tujuan dan misi yang berbeda-beda, karena perbedaan tujuan dan misi itulah menimbulkan jenis-jenis perpustakaan. Berdasarkan Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dijelaskan bahwasanya perpustakaan terbagi sebagai berikut :

1. Perpustakaan Nasional

Fungsi utama perpustakaan nasional adalah penyimpanan semua bahan pustaka yang tercetak dan terekam yang diterbitkan di suatu negara.

2. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana ilmu dengan tujuan melayani masyarakat umum.

3. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus merupakan milik sebuah departemen, lembaga negara, penelitian, organisasi massa, militer, industri, maupun perusahaan swasta.

4. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung dalam sebuah sekolah yang dikelola oleh sekolah yang bersangkutan untuk mencapai tujuan pendidikan secara umum.

5. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di lingkungan tertinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan untuk membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

C. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Goetch dan Davis, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Menurut Perbendaharaan istilah *ISO 8402* dan dari Standar Nasional Indonesia (SNI 19-8402-1991), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan dahulu.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan suatu benda, orang, atau peristiwa seperti apa yang diharapkan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang.¹⁰ Kemudian daripada itu istilah pelayanan dalam Bahasa Inggris adalah “*service*” H.A.S Moenir mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani,

¹⁰Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi IV (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm, 797

tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.¹¹

Menurut Hardiansyah, pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.¹²

Menurut Moenir, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.¹³

Menurut Sampara Lukmanyang dikutip oleh Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁴

Berdasarkan pemaparan di atas, pelayanan adalah suatu kegiatan dalam memsberikan bantuan kepada seseorang dalam memenuhi kebutuhannya.

Olsen dan Wyckoff dalam Yamit mendefinisikan kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas yang dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan.¹⁵

¹¹H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hlm, 7

¹² Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*, (Jakarta : Gava Media, 2011), hlm,11

¹³ Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), hlm, 27

¹⁴ L Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm, 5

¹⁵ Zulhan, Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta : Ekonisia,2010), hlm, 22

Menurut Parasuraman, dalam Apriyani, kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan tersebut dikatakan berkualitas atau memuaskan.¹⁶

Berdasarkan pemaparan di atas, kualitas pelayanan adalah suatu upaya dalam memberikan jasa kepada seseorang dengan harapan pelayanan yang diberikan tersebut memberikan kepuasan kepada konsumen.

Menurut Parasuraman Zeithmal dan Berry dalam buku hardiansyah, ada lima dimensi kualitas pelayanan yang telah disederhanakan. lima dimensi kualitas tersebut yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)

Merupakan sesuatu yang diikat secara fisik seperti kondisi lingkungan, peralatan yang digunakan, serta penampilan pustakawan. Untuk dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas beberapa indikator, diantaranya yaitu:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

¹⁶Yesi, Apriani, *Pengaruh Brand Image, Harga dan kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pizza Hut di Kota Padang*. 2013, Jurnal Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Vol,2, No,1

2. *Reliability* (Kehandalan)

Merupakan menyajikan jasa sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan. Untuk dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas beberapa indikator, diantaranya yaitu :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiveness* (Respon/tanggapan)

Merupakan tanggapan para karyawan dalam membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera. Untuk dimensi *Responsiveness* (Respon/tanggapan), terdiri atas beberapa indikator, diantaranya yaitu :

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* (Jaminan)

Merupakan pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Untuk dimensi *Assurance* (jaminan), terdiri atas beberapa indikator, diantaranya yaitu :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. *Emphaty* (Empati)

Merupakan kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk dimensi *Emphaty* (empati), terdiri atas beberapa indikator, diantaranya yaitu :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.¹⁷

¹⁷Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta : Gava Media, 2011), hlm, 46

2. Unsur Layanan Perpustakaan

Kegiatan layanan perpustakaan mempunyai beberapa unsur yang terkait antara satu dengan yang lain supaya kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Adapun unsur layanan perpustakaan adalah:

a. Staf perpustakaan atau pustakawan

Pustakawan merupakan unsur penggerak dalam penyelenggaraan kegiatan layanan. Pustakawan dibagian layanan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap, dan siap membantu pemakai dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.¹⁸

b. Koleksi atau Sumber Informasi

Koleksi atau sumber informasi merupakan bahan pokok yang disajikan kepada pengguna. Jenis koleksi perpustakaan antara lain : buku teks, buku referensi, majalah, surat kabar, laporan penelitian, makalah, kaset, film, *database*, dan lain sebagainya.¹⁹

c. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan ruangan, rak buku, meja layanan, meja dan kursi baca, telepon, mesin fotocopy, mesin cetak, komputer serta peralatan lain yang diperlukan. Prasarana meliputi tata tertib perpustakaan dan

¹⁸Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), hlm, 185-186

¹⁹Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014) hlm, 8

prosedur layanan yang akan dilakukan. Prosedur layanan sebaiknya disusun sederhana, sehingga tidak terkesan mempersulit akses terhadap fasilitas dan koleksi perpustakaan.²⁰

d. Pemustaka atau Pengguna

Pemakai merupakan unsur pendukung dan penentu dalam layanan. Tanpa pemustaka atau pemakai, layanan yang diselenggarakan tidak akan ada artinya. Semua pengguna tanpa terkecuali menghendaki untuk dilayani dengan baik. Dengan demikian, kepuasan pengguna merupakan target utama yang harus dicapai dalam layanan perpustakaan. Pustakawan atau pengelola perpustakaan perlu mempertanyakan apakah pengguna perpustakaan merasa puas terhadap layanan perpustakaan. Akan tetapi, belum semua perpustakaan melakukan sebuah evaluasi atau minimal menanyakan pendapat pengguna tentang layanan yang mereka terima dan bagaimana pendapat mereka dengan menggunakan kuesioner sederhana.²¹

²⁰*Ibid* hlm, 9

²¹ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), hlm,

3. Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan

Pada umumnya layanan yang disediakan di perpustakaan adalah :²²

1. Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris “*Circulation*” yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada “sirkulasi udara” sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman, namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.²³

Layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman koleksi perpustakaan untuk dibawa pulang. Biasanya layanan ini diberikan kepada anggota perpustakaan.

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, sering dianggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau

²²Kementerian Pendidikan nasional pendidikan, *Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Tut Wuri Handayani, 2019), hlm, 9

²³ Lasa HS, *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*, (Yogyakarta : Gadjah MadaUniversity Press, 1993), hlm, 1

pemakai serta paling sering digunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan.²⁴

a. Sistem Pelayanan Sirkulasi

Menurut Qalyudi dkk, bahwa pelayanan di perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu sebagai berikut :²⁵

1) Terbuka (*Open Access*)

Sistem terbuka membebaskan pengunjung ke tempat koleksi perpustakaan dijajakan. Mereka dapat melakukan browsing atau membuka-buka, melihat-lihat buku, mengambil sendiri. Ketika bahan tidak cocok, mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda. Keuntungan Sistem Terbuka :

- a) Pemakai dapat melakukan browsing (melihat-lihat koleksi sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam)
- b) Memberi kepuasan kepada pengguna karena pengguna dapat memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya.
- c) Tenaga yang dibutuhkan tidak banyak

²⁴Sulistiyo, Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1994), hlm, 257

²⁵Qalyubi, Syihabuddin, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasii, Fakultas Adab, 2003), hlm, 222-223

Kelemahan Sistem Terbuka

- a) Pemakai banyak yang salah mengembalikan koleksi pada tempat semula sehingga koleksi bercampur aduk.
- b) Petugas setiap hari harus mengontrol rak-rak untuk mengetahui buku yang salah letak
- c) Kehilangan koleksi relatif besar

2) Tertutup (*Closed Access*)

Di dalam sistem tertutup pengunjung tidak diperkenankan masuk ke rak-rak buku untuk membaca atau mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Pengunjung hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas yang akan mengembalikan bahan pustaka untuk para pengunjung.Keuntungan

Sistem Tertutup

- a) Koleksi akan tetap terjaga kerapiannya
- b) Koleksi yang hilang dapat diminimalkan

Kelemahan Sistem Tertutup :

- a) Banyak waktu yang diperlukan untuk memberi pelayanan
- b) Banyak waktu yang diperlukan untuk mengisi formulir dan menunggu bagi yang mengembalikan bahan-bahan pustaka, dan
- c) Sejumlah koreksi tidak pernah disentuh atau dipinjam

b. Peraturan Pelayanan Perpustakaan

Peraturan pelayanan perpustakaan merupakan pedoman bagi pengguna dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan. Peraturan perpustakaan dimaksudkan untuk memelihara ketertiban di perpustakaan dan hendaknya dituangkan secara tertulis dalam bentuk surat keputusan pimpinan sekolah. Peraturan yang tertulis biasanya dikomunikasikan dalam bentuk rambu-rambu, brosur, poster, dan lain-lain.²⁶

Peraturan pelayanan sekurang-kurangnya berisi informasi sebagai berikut :

1. Peraturan mengenai keanggotaan, yang meliputi persyaratan, hak, dan kewajiban anggota perpustakaan.
2. Waktu pelayanan, yang meliputi hari dan jam buka perpustakaan.
3. Peraturan peminjaman, yang meliputi :
 - a) Syarat peminjaman
 - b) Macam bahan perpustakaan yang dipinjamkan
 - c) Batas waktu peminjaman dan jumlah eksemplar bahan perpustakaan yang boleh dipinjam.
4. Peraturan pengembalian bahan perpustakaan, yang berisi syarat pengembalian.
5. Perpanjangan waktu peminjaman, yang meliputi persyaratan dan jangka waktunya.

²⁶ Depdikbud, *Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2004), hlm, 88

6. Macam kesalahan pengguna dan sanksinya.
7. Tata tertib, yang meliputi ketentuan mengenai :
 - a) Penitipan Barang
 - b) Sopan santun di perpustakaan
 - c) Ketenangan
 - d) Keamanan
 - e) Kebersihan

Jam perpustakaan adalah waktu kegiatan perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk mengintensifkan penggunaan perpustakaan. Selain itu, jam perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengguna untuk membaca dengan tujuan belajar, untuk memperoleh informasi, kesenangan, dan untuk rekreasi.

Agar proses pelayanan sirkulasi dapat berjalan dengan lancar, perlu dibuatkan peraturan perpustakaan sebagai dasar tata tertib dalam menjalankan segala kegiatan itu. Peraturan perpustakaan itu secara resmi dituangkan sebagai peraturan perpustakaan yang ditanda tangani oleh kepala perpustakaan yang perlu ditaati, baik oleh mahasiswa maupun dosen, ataupun pegawai. Peraturan perpustakaan itu hendaknya singkat, padat, tetapi jelas dan isinya meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a) Jam buka perpustakaan, jam pelayanan peminjaman, dan jam pelayanan pengembalian.

- b) Macam koleksi yang boleh dipinjam dan macam koleksi yang tidak boleh dipinjam.
- c) Tata tertib peminjaman, syarat peminjaman, batas jumlah peminjaman, dan lama peminjaman.
- d) Sanksi pelanggaran.

2. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan informasi dengan menggunakan buku referensi sebagai sumber rujukan. Buku referensi umumnya tidak ditujukan untuk dibaca secara keseluruhan seperti halnya novel atau pengetahuan. Penyajiannya pun berbeda, karena dirancang agar informasi yang terkandung didalamnya dapat diakses dengan cepat. Contohnya: seperti kamus dan ensiklopedia yang disusun secara alfabetis.

Layanan referensi bertujuan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi dengan memanfaatkan koleksi referensi. Layanan ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi yang intensif antara petugas perpustakaan dan pengguna maka informasi yang dicari akan lebih mudah ditemukan. Melalui pengarahannya dan rujukan dari petugas perpustakaan khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan atau di tempat lain.

3. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca merupakan layanan yang diberikan perpustakaan berupa tempat untuk kegiatan membaca di tempat bagi mereka yang tidak berniat meminjam buku perpustakaan untuk dibawa pulang.

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan.

4. Layanan Audio-Visual

Layanan audio-visual yaitu penyediaan koleksi audio visual (pandang dengar) seperti VCD, DVD, CD audio dan video.

5. Layanan Bercerita

Layanan ini umumnya disediakan di perpustakaan sekolah dasar dan kanak-kanak.

6. Layanan Kemas Ulang Informasi

Perpustakaan sekolah juga bisa menyediakan layanan informasi khusus seperti kemas ulang informasi atau jasa kesiagaan informasi (current awareness service) dalam bentuk yang sederhana.

Pelayanan yang disediakan di perpustakaan IAIN Langsa, antara lain adalah :

1. Pelayanan Sirkulasi
2. Pelayanan Koleksi Tandon
3. Pelayanan Referensi
4. Pelayanan Serial
5. Pelayanan Carrel Room
6. Pelayanan Multimedia
7. Pelayanan Komputer dan Internet
8. Pelayanan Bebas Pustaka dan Serah Terima Skripsi
9. Pelayanan Kartu Anggota Pustaka
10. Pelayanan Corner
11. Pelayanan Foto Copy

Sedangkan jenis-jenis layanan menurut Hartono ada delapan jenis : layanan ruang baca, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan abstrak dan indeks, layanan informasi mutakhir, layanan fotocopy, layanan literatur dan layanan koleksi khusus.²⁷

Dari beberapa jenis pelayanan perpustakaan diatas, peneliti memberikan batasan terhadap pelayanan yang diterapkan di perpustakaan IAIN Langsa. Pelayanan yang akan dilihat dalam penelitian ini adalah pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan ruang baca.

²⁷ Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), hlm, 188

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei. Peneliti membagikan kuesioner (angket) kepada mahasiswa melalui *Google Form*, baru kemudian data tersebut dikumpulkan dan diolah menggunakan program *SPSS*. Penelitian survei adalah teknik pengumpulan informasi atau data yang dilakukan dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Peneliti meneliti tentang pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.¹

B. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah perpustakaan IAIN Langsa yang beralamat di desa Meurandeh, letak perpustakaan berada ditengah-tengah kampus, kemudian bersebelahan dengan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta bersebelahan dengan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, perpustakaan ini juga berada di dekat masjid kampus IAIN Langsa. Terdapat tiga alasan mengapa Perpustakaan IAIN Langsa menjadi lokasi dalam penelitian ini, yaitu : *pertama*, Perpustakaan IAIN Langsa memiliki sarana yang sudah relatif baik. *Kedua*, Perpustakaan IAIN Langsa merupakan perpustakaan terbesar yang didirikan di Kota Langsa. *Ketiga*, Masalah ini layak untuk diteliti dengan prosedur yang alamiah.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2019), hlm, 59

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian.² Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berasal dari semester III, semester V, dan semester VII dengan jumlah total 249 mahasiswa.

Tabel 3.1
Jumlah Populasi Penelitian

Semester	Unit	Jumlah Mahasiswa
III	1	21
	2	22
	3	22
V	1	20
	2	27
	3	25
	4	24
VII	1	30
	2	32
	3	26
Jumlah Keseluruhan		249

adapun pengertian sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti.³ Apabila jumlah responden kurang dari 100, sampel diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sedangkan apabila jumlah responden lebih dari 100, maka pengambilan sampel 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.⁴

²Suharsimi, Harikunto, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2002), hlm, 108

³*Ibid*, hlm, 109

⁴*Ibid*, hlm, 112

Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah 25% dari populasi yang ada, karena jumlah populasi melebihi 100 yaitu 249 mahasiswa prodi PAI. Berarti $249 \times 25\% / 100 = 60$, jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 mahasiswa.

Tabel 3.2

Jumlah Sampel Penelitian

Semester	Unit	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Sampel (25% dari Populasi)
III	1	21	5
	2	22	5
	3	22	5
V	1	20	5
	2	27	7
	3	25	6
	4	24	6
VII	1	30	7
	2	32	8
	3	26	6
Jumlah Keseluruhan		249	60

Dengan demikian, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 60 mahasiswa dari prodi PAI semester III, V, dan VII. Dalam menentukan sampel yang akan dijadikan sebagai responden adalah menggunakan tehnik *Stratified Sampling*.

Adapun pengertian *Stratified Sampling* menurut Sutrisno Hadi adalah cara pengambilan dari populasi yang terdiri dari strata yang mempunyai susunan bertingkat.⁵

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Stratified Sampling* dengan cara elemen populasi dikelompokkan pada tingkatan-tingkatan tertentu dengan tujuan pengambilan sampel akan merata pada seluruh tingkatan dan sampel yang diperoleh nantinya mewakili dari populasi yang ada.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tehnik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Sementara itu instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Maka instrumen yang peneliti gunakan dalam penelitian ini berupa angket.

1. Angket

Menurut Sugiyono, Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁶

Adapun angket terbagi menjadi dua bagian, yaitu angket terbuka dan angket tertutup, disini peneliti menggunakan angket tertutup. Dalam penelitian ini digunakan angket tertutup dikarenakan angket dalam bentuk tertutup ini memberikan kemudahan

⁵Sutrisno, Hadi, *Analisa Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2007), hlm 89

⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm, 199

bagi responden dalam memberikan jawaban dikarenakan hanya memilih jawaban yang telah tersedia, untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan penelitian, serta angket tertutup terlihat sangat praktis dan lebih mudah digunakan.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan penyebaran angket yang diformat ke dalam *Google Form*, kemudian dari angket tersebut peneliti mendapat sebuah *Link* untuk mengisi kuesioner, *Link* tersebut kemudian peneliti bagikan melalui via WhatsApp grup mahasiswa prodi PAI semester III, V, dan VII untuk diisi oleh mereka. Hal ini bertujuan untuk memperoleh informasi dari mahasiswa dalam mengumpulkan data tentang persepsi mahasiswa prodi PAI terhadap pelayanan perpustakaan IAIN Langsa.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari absensi daftar nama mahasiswa yang mewakili dari setiap semester dan unit. Mahasiswa dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Islam (FTIK) jurusan Pendidikan Agama Islam (PAI)

E. Instrumen Penelitian

Dalam melakukan pengukuran terhadap jawaban yang telah diisi oleh responden, skala yang cocok digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert* . Menurut Iskandar, skala *likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena atau gejala sosial yang terjadi. Hal ini sudah spesifik dijelaskan oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Kemudian dijabarkan melalui dimensi-dimensi menjadi sub-

variabel, kemudian menjadi indikator yang dapat dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item pertanyaan dan pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian.⁷

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala *likert*. Sugiyono menyatakan bahwa “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial”.⁸ Pengukuran dengan skala jawaban yaitu : SS (sangat setuju), S (setuju), RG (ragu-ragu), TS (tidak setuju), dan STS (sangat tidak setuju). Berikut ini gambaran skor alternatif jawaban.

Tabel 3.3.

Skor Alternatif Jawaban Skala Likert

Alternatif Jawaban
Sangat Setuju (SS)
Setuju (S)
Ragu-Ragu (RG)
Tidak Setuju (TS)
Sangat Tidak Setuju (STS)

⁷ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Kuantitatif dan Kualitatif), (Jakarta : Gp Press,2009), hlm, 83

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hlm, 134

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Arikunto menyatakan bahwa “Kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil”.⁹ Adapun kisi-kisi angket tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 3.4.

Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Variabel Penelitian	Indikator
Persepsi tentang layanan perustakaan IAIN Langsa	1. Pelayanan Sirkulasi a. <i>Tangible</i> (berwujud) b. <i>Reliability</i> (kehandalan) c. <i>Responsiveness</i> (respon / tanggapan) d. <i>Assurance</i> (Jaminan) e. <i>Emphaty</i> (empati)
	2. Pelayanan Referensi a. <i>Tangible</i> (berwujud) b. <i>Reliability</i> (kehandalan) c. <i>Responsiveness</i> (respon / tanggapan) d. <i>Assurance</i> (Jaminan) e. <i>Emphaty</i> (empati)

⁹Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2006, hlm, 162

	<p>3. Pelayanan Ruang Baca</p> <p>a. <i>Tangible</i> (berwujud)</p> <p>b. <i>Reliability</i> (kehandalan)</p> <p>c. <i>Responsiveness</i> (respon / tanggapan)</p> <p>d. <i>Assurance</i> (Jaminan) <i>Emphaty</i> (empati)</p>
--	---

F. Teknik Analisis Data

Dalam kegiatan menganalisis data, peneliti menggunakan langkah sebagai berikut :

a. Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif merupakan statistika yang bertugas untuk “mendeskripsikan atau menggambarkan” gejala hasil penelitian. Statistik deskriptif sifatnya sangat sederhana dalam arti tidak menghitung dan tidak pula menggeneralisasikan hasil penelitian.¹⁰

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan statistik deskriptif, yaitu digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dalam bentuk tabel, grafik, diagram lingkaran, pitogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungandesil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, dan standar deviasi, perhitungan presentase.¹¹

¹⁰ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur-Prosedur Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015), hlm, 277

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2019), hlm, 234

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari hasil angket atau respons yang diberikan oleh mahasiswa melalui *Google Form* adalah persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan. Data yang telah dikumpulkan kemudian akan dianalisis dengan menggunakan *Software IBM SPSS Statistics Version 17* untuk menentukan persentase disetiap komponen pelayanan perpustakaan. Dari pendapat di atas, maka statistik yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini hanya sebagai pelengkap atau alat bantu untuk menghitung, khususnya dalam analisis data angket yang diberikan kepada responden. Statistik deskriptif yang digunakan tidak terlalu mendalam tetapi hanya menghitung persentase suatu jawaban terhadap angket penelitian.

Dalam penelitian ini data yang terkumpul akan dikategorikan dalam 5 kategori yaitu sangat baik, baik, sedang, kurang baik dan sangat tidak baik. Data yang telah dikumpulkan kemudian akan dianalisis dengan menggunakan *Software IBM SPSS Statistics Version 17* untuk menentukan presentase disetiap komponen Kualitas Pelayanan. Adapun ketentuan 5 kriteria tersebut adalah sangat baik, baik, sedang, tidak baik dan sangat tidak baik. Range untuk setiap kategori pada setiap komponen kualitas pelayanan berbeda disesuaikan dengan jumlah item pernyataan pada setiap komponent dan likert scale yang tersedia. Berikut ini gambaran nilai kriteria persentase.

Tabel 3.5
Nilai Kriteria Presentase

Nilai	Kategori
0,80 -1,00	Sangat Baik
0,60- 0,75	Baik
0,39 - 0,50	Sedang
0,19 - 0,25	Tidak baik
0,10 - 0,00	Sangat Tidak Baik

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Perpustakaan IAIN Langsa

Perpustakaan IAIN Langsa merupakan sumber pembelajaran serta sumber intelektual yang sangat penting fungsinya sebagai pusat pelayanan informasi yang diperlukan oleh civitas akademik IAIN Langsa untuk keberhasilan program Tridarma Perguruan Tinggi. Kunci keberhasilan dapat diraih jika informasi yang disediakan di perpustakaan diperoleh dengan mudah, cepat, tepat, akurat, dan terkini serta terjadi titik temu antara pengguna dan informasi yang diberikan, sehingga kepuasan dapat diraih.

Dengan menjunjung slogan “Perpustakaan merupakan jantungnya perpustakaan tinggi”. Perpustakaan menjadi ikut serta sebagai motivator pengetahuan yang efektif sesuai dengan gelombang perkembangan informasi dan mampu mendorong perkembangan perguruan tinggi dalam persaingan global.

2. Visi dan Misi Perpustakaan IAIN Langsa

Untuk itu perpustakaan IAIN Langsa memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi perpustakaan terkemuka sebagai pusat sumber rujukan ilmiah yang memberikan akses dan penyebaran informasi menuju kampus IAIN Langsa berkarakter *rahmatan lil ‘alamin*.

b. Misi “Panca Pesona Pustaka”

- a) Melaksanakan peningkatan kualitas akademika yang unggul dalam bidang keislaman dan keilmuan dari sisi literature manual juga digital.
- b) Menunjang pengembangan keilmuan, penelitian dan pengabdian masyarakat.
- c) Merealisasi *digital library* menjadi upaya pengaktifan terhadap waktu
- d) Pelayanan perpustakaan maksimal, sehingga perpustakaan menjadi tempat yang menentramkan dan dirindukan untuk dikunjungi.
- e) Menjalin kerjasama dengan lembaga-lembaga terkait dalam menambah khazanah keilmuan.

3. Tenaga Pengelolaan Perpustakaan IAIN Langsa

Di dalam menjalankan tugas dan fungsi perpustakaan IAIN Langsa dibutuhkan tenaga untuk mendukung kegiatan dan pelaksanaan di perpustakaan sehingga UPT perpustakaan memiliki beberapa pegawai dengan tugas sebagai berikut :

Tabel 4.1 Nama-Nama Tenaga Pengelola Perpustakaan IAIN**Langsa**

No	Jabatan	Nama Pengurus
1	Kepala UPT Perpustakaan	Dr. Zulfitri, MA
2	Unit Administrasi	Susilawati, S.Sos.I Yuhendra, S.Sos
3	Unit Pelayanan	Zuliyanti, S.Sos.I Alfiddhah, MAASL Kamali, S.IP Kurnia Safitri, S.IP Safrida, S.Pd.I Nazariah, S.HI Ti Fatimah, S.HI Rahmi Sulaiman, S.Pd.I Erda, A.Md
4	Unit Pengelolaan	Chairul Wardani, SE Reihan Putri, S.IP Ika Azwina, S.Sos Siti Suci Handayani, S.IP Zulkipli, S.Sos.I Askari, A.Md
5	Unit IT	Habibi, S,T. M,Kom
6	Unit Lain-lain	Hendra Juanda, S,Sos Desi Guspiani, SE Rahmat Muliawan

4. Gedung Perpustakaan IAIN Langsa

Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Langsa terdiri dari tiga lantai. Bila ditinjau dari segi letak, maka gedung perpustakaan adalah tempat yang sangat strategis yang terletak di tengah-tengah area kampus dan berdampingan dengan masing-masing fakultas di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Langsa, sehingga sangat mudah dan memudahkan mahasiswa, Dosen dan Civitas Akademika IAIN Langsa untuk datang dan menggunakan fasilitas perpustakaan.

Untuk menciptakan kenyamanan bagi pengunjung maupun pegawai di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Langsa, semua ruangan dilengkapi oleh *Air Condition* (AC) central dan tata ruang yang sesuai dengan kebutuhan aman dan tenang serta menyediakan toilet dan mushalla untuk pengguna perpustakaan. Perpustakaan memiliki halaman yang cukup memadai untuk digunakan sebagai tempat parkir kendaraan roda dua dan roda empat.

a. Lantai Satu

Di lantai satu pada gedung perpustakaan IAIN Langsa terdapat beberapa ruangan yang terdiri dari tempat penitipan barang, resepsionis/pelayanan peminjaman koleksi, sudut baca (BI Corner), pojok display, ruang server internet, ruang rapat internal, ruang pengolahan koleksi, ruangan pemeliharaan koleksi, ruang inventaris buku, ruang mesin AC central lantai 1, dapur, toilet pria, ruang pertemuan satu, ruang pertemuan dua, ruang penyimpanan/gudang, toilet wanita, ruang staf, ruang kabag, ruang kepala UPT, dan ruang administrasi.

b. Lantai Dua

Di lantai dua juga terdapat beberapa ruangan termasuk ruangan pelayanan sirkulasi pengembalian, ruangan kasubbag sirkulasi, ruangan kaur sirkulasi, pojok baca bank aceh corner, koleksi umum, koleksi keislaman, ruang baca, ruang diskusi lesehan pengguna perpustakaan.

c. Lantai Tiga

Sedangkan di lantai tiga tersedia juga mushalla, ruang pelayanan, ruang kolekai referensi dan tandon, ruang koleksi serial, ruang pengolahan skripsi, tesis dan desertasi, ruangan laporan penelitian, kliping dan jurnal, dan juga termasuk ruang baca penggna perpustakaan.

5. Jadwal Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa

Seperti perpustakaan pada umumnya, perpustakaan IAIN Langsa juga memiliki jadwal atau waktu yang dapat disesuaikan oleh pengunjung ketika ingin berkunjung ke perpustakaan. Jadwal pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa adalah sebagai berikut :

- a) Hari : Senin - Kamis
 - Jam Buka & Tutup : 08.00 s/d 16.45 WIB
 - Jam Istirahat : 12.00 s/d 14.00 WIB
- b) Hari : Jum'at
 - Jam Buka & Tutup : 08.00 s/d 16.45 WIB
 - Jam Istirahat : 11.30 s/d 14.00 WIB

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan di perpustakaan IAIN Langsa, dan mahasiswa yang dimaksud oleh peneliti adalah mahasiswa prodi PAI.

1. Demografi Informasi

Demografi informasi merupakan informasi yang diperoleh untuk menjelaskan karakteristik dari responden. Dalam penelitian ini 60 mahasiswa PAI telah terpilih sebagai responden yang diambil secara stratified random sampling mewakili mahasiswa semester III, V, dan VII. Berikut adalah tabel demografi informasi dari responden.

Tabel 4.2. Data Demografi Responden

Kategori		Persen
Semester	III	25.0%
	V	40.0%
	VII	35.0%
Gender	Laki-laki	16.7%
	Perempuan	83.3%

Berdasarkan tabel diatas, responden dikategorikan dalam dua bentuk, yaitu semester dan gender. Adapun jumlah responden dari semester III adalah 15 orang (25.0%), semester V jumlah respondennya adalah 24 orang (40.0%), dan dari semester VII jumlah responden adalah 21 orang (35.0%). Adapun dari segi gender, yang menjadi responden disini terdiri dari laki-laki dan perempuan . Mayoritas responden terdiri dari perempuan dengan jumlah responden 50 Orang (83.3%) dan laki-laki berjumlah 10 orang (16.7%).

2. Respon Mahasiswa PAI Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN

Langsa

Perpustakaan merupakan sentral daripada sebuah pendidikan, kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini terdiri dari beberapa komponen, yaitu *tangible* (sesuatu yang diikat secara fisik, seperti kondisi lingkungan, peralatan yang digunakan, serta penampilan para pustakawan), *reliability* (menyajikan jasa sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan), *responsiveness* (tanggapan para karyawan dalam membantu pelanggan dan menyajikan jasa dengan segera), *assurance* (meliputi pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan), *emphaty* (meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan). Berikut adalah data responden terhadap kualitas pelayanan perpustakaan IAIN Langsa.

Tabel 4.3. Data Hasil Rekapitulasi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Langsa

Nama Pelayanan	Komponen Kualitas Pelayanan	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang Baik	Sangat Tidak Baik
Pelayanan Sirkulasi	Tangible	86.7	11.7	1.7	-	-
	Reliability	75.0	18.3	5.0	1.7	-
	Responsiveness	78.3	18.3	1.7	1.7	-
	Assurance	56.7	35.0	6.7	1.7	-
	Emphaty	58.3	33.3	6.7	1.7	-
	Tangible	76.7	21.7	-	1.7	-

Pelayanan Referensi	Reliability	48.3	38.3	6.7	6.7	-
	Responsiveness	61.7	31.7	5.0	1.7	-
	Assurance	48.3	38.3	11.7	1.7	-
	Emphaty	60.0	30.0	8.3	1.7	-
Pelayanan Ruang Baca	Tangible	80.0	18.3	-	1.7	-
	Reliability	100.0	-	-	-	-
	Responsiveness	63.3	28.3	5.0	3.3	-
	Assurance	100.0	-	-	-	-
	Emphaty	50.0	41.7	6.7	1.7	-

Berikut merupakan penjelasan yang lebih rinci terdapat dalam tabel dibawah ini :

a. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi yang terdapat di perpustakaan IAIN Langsa diberikan kepada pengguna untuk memperoleh peminjaman bahan pustaka, terdapat didalamnya sanksi terhadap pengunjung yang terlambat dalam hal pengembalian buku serta mengatur tentang perpanjangan waktu peminjaman buku.

Tabel 4.4. Data Komponen Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Langsa

Komponen Kualitas Pelayanan Sirkulasi	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang Baik	Sangat Tidak Baik
Tangible	86.7	11.7	1.7	-	-
Reliability	75.0	18.3	5.0	1.7	-
Responsiveness	78.3	18.3	1.7	1.7	-

Assurance	56.7	35.0	6.7	1.7	-
Emphaty	58.3	33.3	6.7	1.7	-

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa pelayanan sirkulasi sudah sangat baik (86.7%). Hal ini terlihat dari segi penampilan pustakawan yang rapi, kemudian petugas juga melaksanakan tugasnya dengan baik, serta meja sirkulasi tertata dengan rapi.

Dari segi *reliability*, 75.0% dari responden memberikan respon sangat baik terhadap penyajian jasa yang terdapat di ruang sirkulasi. Penyajian jasa yang diberikan berupa sikap pustakawan yang adil ketika antrian sedang ramai dan pihak sirkulasi hanya memberikan izin kepada setiap pengunjung untuk meminjam 3 buah buku.

78.3% dari responden memberikan respon kategori sangat baik untuk komponen *responsiviness*, artinya para karyawan memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan sigap dan dapat dilihat dari sikap pustakawan yang memberikan respon baik terhadap pengunjung dalam menindak lanjuti keluhan pengunjung, serta prosedur dalam hal peminjaman dan pengembalian buku dilayani dengan baik oleh pihak pustakawan.

Komponen berikutnya dari kualitas pelayanan adalah *assurance*, yaitu pengetahuan, sopan-santun dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Mayoritas daripada responden (56.7%) berpendapat pelayanan dari segi *assurance* sudah sangat baik, dan 35.0% lainnya

menyebutkan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sirkulasi telah mampu memberikan layanan yang baik, dapat dilihat daripada sikap pustakawan memberikan sanksi keterlambatan pengembalian buku agar pengunjung dapat belajar dalam menghemat waktu, serta waktu yang diberikan dalam masa peminjaman juga relatif cukup.

Komponen pelayanan terakhir adalah *emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, dan memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Mayoritas daripada responden (58.3%) berpendapat bahwa pelayanan sirkulasi sudah sangat baik, dan 33.3% responden lainnya memberikan respon dengan kategori baik. Hal ini terlihat pada sikap pustakawan sirkulasi yang sangat ramah dengan pengunjung serta komunikasi antara pustakawan dengan pengunjung dalam memberikan arahan mengenai aturan di meja sirkulasi terkesan sangat baik.

b. Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi yang terdapat di perpustakaan IAIN Langsa berupa suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna dalam bentuk suatu koleksi buku referensi, ensiklopedi dan buku pedoman, dan untuk menemukan bahan pustaka, maka pengunjung dapat menghubungi pelayanan referensi agar diberikan bantuan dalam mencari referensi.

Tabel 4.5. Data Komponen Kualitas Pelayanan Referensi Perpustakaan IAIN Langsa

Komponen Kualitas Pelayanan Referensi	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang Baik	Sangat Tidak Baik
Tangible	76.7	21.7	-	1.7	-
Reliability	48.3	38.3	6.7	6.7	-
Responsiveness	61.7	31.7	5.0	1.7	-
Assurance	48.3	38.3	11.7	1.7	-
Emphaty	60.0	30.0	8.3	1.7	-

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa pelayanan referensi di perpustakaan IAIN Langsa sudah sangat baik, hal ini ditunjukkan pada mayoritas mahasiswa dalam memberikan respon yang berjumlah 76.7%. Hal ini ditinjau dari segi *tangible*, seperti pustakawan pada ruang referensi selalu lebih dari satu orang, buku-buku di lemari referensi tertata dengan rapi, serta pustakawan pada ruang referensi berpenampilan rapi dan selalu berada pada saat jam kerja berlangsung.

48.3 % dari responden memberikan respon sangat baik, dan 38.3% memberikan respon baik untuk komponen *reliability*, artinya para karyawan menyajikan jasa sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan, hal ini terlihat bahwa pihak pustakawan pada ruang referensi sudah sangat paham terhadap tata letak referensi yang dibutuhkan oleh pengunjung, dan pustakawan juga telah memberitahukan kepada pengunjung di ruang referensi untuk tidak membawa pulang buku-buku yang ada diruang ini.

Komponen berikutnya adalah *responsiveness*, yaitu tanggapan yang diberikan oleh pustakawan dalam membantu pengunjung serta menyajikan jasa dengan segera. Mayoritas daripada responden (61.7%) memberikan respon sangat baik. Hal ini ditunjukkan pada respon pustakawan dalam menindak-lanjuti keluhan pengunjung, serta pustakawan bersikap sangat sigap ketika pengunjung memerlukan bantuan di ruang referensi.

Dari segi *assurance*, 48.3% dari responden memberikan respon sangat baik, dan 38.3% memilih kategori baik. Hal ini dapat dilihat daripada sikap pustakawan yang memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk membaca referensi tersebut walaupun hanya sebatas diruang referensi, dan waktu pelayanan diruang referensi juga relatif cukup untuk para pengunjung.

Komponen pelayanan yang terakhir di pelayanan referensi ini adalah *emphaty*, yaitu kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik antara pengunjung dan pustakawan, serta memberikan perhatian secara pribadi serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Mayoritas daripada responden (60.0%) memberikan respon sangat baik, hal ini terlihat pada sikap pustakawan di ruang referensi yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, kemudian pihak pustakawan bersedia memberikan arahan kepada pengunjung ketika masih ada hal yang belum dipahami.

c. Pelayanan Ruang Baca

Pelayanan ruang baca di perpustakaan IAIN Langsa adalah sebuah layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan berupa tempat untuk kegiatan membaca bagi mereka yang tidak berniat meminjam buku perpustakaan untuk dibawa pulang.

**Tabel 4.6. Data Komponen Kualitas Pelayanan Ruang Baca
Perpustakaan IAIN Langsa**

Pelayanan Ruang Baca	Tangible	80.0	18.3	-	1.7	-
	Reliability	100.0	-	-	-	-
	Responsiveness	63.3	28.3	5.0	3.3	-
	Assurance	100.0	-	-	-	-
	Emphaty	50.0	41.7	6.7	1.7	-

Berdasarkan tabel diatas, pada komponen *tangible* mayoritas responden (80.0%) memberikan respon pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan pada tata letak kursi dan meja baca tersusun sangat rapi dan sangat nyaman untuk digunakan oleh pengunjung, kemudian jarak antara meja dengan meja baca sangat terjangkau, serta suhu udara diruang baca juga sangat sejuk dan nyaman.

Komponen berikutnya adalah *reliability*, mayoritas responden (100.0%) memberikan respon sangat baik. Hal ini terlihat pada peletakan buku di rak sesuai pada pada jenis buku yang dibutuhkan oleh pengunjung, serta kerapian buku yang tersusun di rak.

63.3% daripada responden memberikan respon sangat baik, dari segi *responsiveness* ini, dapat dilihat bahwa respon ataupun tanggapan dari pustakawan sudah sangat baik dan bantuan yang diberikan juga sangat sigap, sehingga pengunjung merasa dilayani dengan baik oleh penyedia jasa.

Dari segi *assurance*, mayoritas mahasiswa (100.0%) membrikan respon pada kategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat bahwa pustakawan memberikan bantuan jika pengunjung merasa kesulitan dalam mencari buku untuk dibaca.

Komponen yang terakhir adalah *emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik kepada pengunjung,serta memahami kebutuhan dan keinginann pelanggan. Mayoritas daripada responden (50.0%) memberikan respon sangat baik, hal ini dilihat dari sikap pustakawan yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, serta koneksi jaringan internet di ruang membaca juga sangat mudah diakses, sehingga dapat memudahkan para pengunjung dalam mendapatkan informasi lain.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis yang peneliti lakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan IAIN Langsa sudah relatif sangat baik, pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan IAIN Langsa sudah mendapatkan ketegori berkualitas baik.

Adapun hasil dari ketiga pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Sirkulasi

Komponen-komponen yang terdapat di dalam pelayanan ini adalah :

- a. Tangible : kategori sangat baik
- b. Reliability : kategori baik
- c. Responsiveness : kategori sangat baik
- d. Assurance : kategori baik
- e. Emphaty : kategori baik

2. Pelayanan Referensi

Komponen-komponen yang terdapat di dalam pelayanan ini adalah :

- a. Tangible : kategori sangat baik
- b. Reliability : kategori baik
- c. Responsiveness : kategori baik
- d. Assurance : kategori baik
- e. Emphaty : kategori baik

3. Pelayanan Ruang Baca

Komponen-komponen yang terdapat di dalam pelayanan ini adalah :

- a. Tangible : kategori sangat baik
- b. Reliability : kategori sangat baik
- c. Responsiveness : kategori baik
- d. Assurance : kategori sangat baik
- e. Emphaty : kategori sedang

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberi saran dan masukan sebagai berikut :

1. Hendaknya pustakawan tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pada pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi, serta ruang baca. Walaupun pelayanan yang telah diterapkan di perpustakaan IAIN Langsa sudah memasuki kategori sangat baik, akan tetapi pihak pustakawan terus mengembangkan ide-ide baru sesuai kebutuhan-kebutuhan yang memang diperlukan oleh para pengunjung.
2. Pelayanan Ruang baca hendaknya dapat ditambahkan sebagai sebuah pelayanan, sehingga ruang baca disini tidak hanya terkesan sebagai sebuah ruangan, melainkan berisi sebuah kegiatan dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif terutama di ruang baca, sehingga dengan bertambahnya satu persatu pelayanan di perpustakaan IAIN Langsa, dapat meningkatkan mutu serta kualitas perpustakaan IAIN Langsa.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, Yesi. 2013. *Pengaruh Brand Image, Harga dan kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pizza Hut di Kota Padang*. Jurnal Ekonomi. Universitas Negeri Padang.
- Azis, Irmawati. 2014. “ *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN*”, Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jakarta.
- Basuki, Sulistiyo. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Choiriyah. 2017. “ *Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kaljaga Yogyakarta, Jurnal Publis, Vol 1(2)*.”
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pusat bahasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Depdikbud. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Hadi, Sutrisno. 2007. *Analisa Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Harikunto, Suharsimi. 2015. *Prosedur-Prosedur Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- HS Lasa. 1993. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta : Gp Press.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Penerbit Ombak.
- John M. Echols & Hassan Shadily. 2005. *Kamus Inggris-Indonesia, Cet. XXVI*; Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- Kementerian Pendidikan nasional pendidikan. 2019. *Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Tut Wuri Handayani.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyana. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta : Rosdakarya.
- Mutdjito. 1994. *Pembinaan Minat Baca*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Prawirohardjo. Sarwono. 2010. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : PT Bina Pustaka.
- Puspita, Intan. 2019. “ *Persepsi Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Terhadap Pelayanan Perpustakaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam* “, Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Bengkulu.
- Qalyubi. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Sinambela, L.2014. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius.
- Stephen P Robbins. 2003. *Perilaku Organisasi Jilid I*. Jakarta : Indeks Gramedia.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R D*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto.
- Suyoto. Sunyoto. 2013. *Kualitas Produk, Strategi pembeli, dan minat beli*, Jakarta : Indeks.
- Walgito, Bimo. 1974. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : ANDI

Wijaya, Chandra. 2017. *Perilaku Organisasi*. Medan : LPPPI.

Yamit, Zulhan. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.

Yusuf m Pawit. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Kencana.

Nim	Semester	Unit	Jenis Kelamin	No. Hp	Pustakawan sirkulasi berpenampilan rapi	Kondisi di Sekitar Meja Sirkulasi tertata rapi	Pustakawan sirkulasi selalu berada ditempat kerja selama jam kerja berlangsung
1012017095	7	3	2	085373958400	2	2	2
1012017075	7	3	2	082272070131	5	5	5
1012017090	7	3	2	082211715955	5	5	5
1012019019	3	1	1	082272846836	5	5	5
1012017072	7	3	2	085262321688	4	4	4
1012019043	3	1	1	085106025026	5	5	5
1012019059	3	2	1	082294184348	5	5	5
1012017045	7	3	2	082276079792	4	4	5
1012017086	7	3	2	082274734368	5	4	4
1012019033	3	2	2	081383872516	5	5	5
1012019024	3	2	2	082240506937	5	5	5
1012017042	7	2	2	082276402072	5	4	5
1012017039	7	2	2	081265611799	4	4	4
1012019022	3	2	2	082276287219	5	5	5
1012019039	3	2	2	082276699636	5	5	5
1012018073	5	3	2	082274522176	5	5	5
1012017065	7	2	2	082274961010	5	5	4
1012017063	7	2	2	085261851836	5	5	5
1012018066	5	3	2	082276501354	5	5	5
1012018062	5	3	2	082277615048	5	5	4
1012018068	5	3	2	81397383406	5	4	5
1012017044	7	2	2	082282385137	5	5	5
1012018084	5	4	2	082260543005	5	5	4
1012018101	5	4	2	082211304336	5	4	5
1012018046	5	2	2	082288028105	5	4	4
1012018063	5	3	2	082251180082	3	4	4
1012018039	5	2	1	085277119285	4	5	5
1012018092	5	4	2	082272954589	5	5	5
1012018034	5	2	2	082276918156	5	4	5
1012017056	7	2	2	082130268406	5	5	4
1012028060	5	3	2	082361324553	5	5	5
1012018041	5	2	2	081361121231	4	5	5
1012019081	3	3	1	082367025351	5	5	5
1012019080	3	3	1	081361562243	5	5	4
1012019041	3	3	2	082269259400	5	5	4

1012019044	3	3	2	085261171992	4	5	4
1012018030	5	2	2	082248816384	5	5	5
1012018114	5	2	2	082284325120	5	5	4
1012018050	5	2	2	082217506123	5	5	5
1012018098	5	4	2	082267843099	5	5	5
1012018096	5	4	2	085261798602	4	4	4
1012018005	5	1	2	082360154316	5	5	5
1012017047	7	2	2	082164624540	2	5	5
1012017053	7	2	2	089636071948	5	5	5
1012018086	5	4	2	082276120937	4	4	4
1012018024	5	1	2	082276914663	5	5	5
1012018013	5	1	2	085277508901	5	4	4
1012018021	5	1	2	085372931157	4	5	5
1012018007	5	1	2	082275009791	5	5	5
1012017019	7	1	2	085362982769	5	4	4
1012017007	7	1	2	082362053091	5	5	5
1012017006	7	1	1	082279556581	5	5	5
1012017015	7	1	1	082277054755	4	5	5
1012017027	7	1	2	082275291814	4	5	5
1012017020	7	1	1	082294103758	5	4	5
1012019034	3	1	1	081370229455	5	5	5
1012019005	3	1	2	082267048979	5	5	5
1012019006	3	1	2	082290202794	4	5	5
1012017069	7	1	2	082289163100	5	5	5
1012019042	3	3	2	082277895518	3	4	5

Tempat antrian sirkulasi luas	Barang di meja sirkulasi tertata dengan rapi sesuai tempatnya	Pustakawan yang berada di meja sirkulasi selalu lebih dari satu orang	Sikap pustakawan sangat adil ketika antrian di meja sirkulasi sedang ramai	Pustakawan hanya mengizinkan untuk setiap mahasiswa meminjam tiga buah buku	Pustakawan memberikan sanksi terhadap mahasiswa yang terlambat mengembalikan buku
3	2	3	2	2	2
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
2	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5

5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5
4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	4	5
5	3	5	5	5	5
5	4	5	1	5	5
3	5	5	4	2	3
4	4	5	4	4	4
5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4
4	5	4	4	4	5
4	5	5	4	5	5
3	3	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	5	4
4	5	4	5	4	5
5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	2	2
5	5	3	5	5	4
4	4	4	4	4	4
5	5	3	5	5	5
5	5	4	5	2	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	2	3	5	5
4	3	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5

5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	5
5	5	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5
4	3	4	3	5	5

Pustakawan memberikan respon yang baik dalam menindaklanjuti keluhan anda	Pustakawan sirkulasi sangat sigap dalam menyelesaikan peminjaman dan pengembalian buku	Prosedur peminjaman dan pengembalian buku dilayani dengan baik oleh pihak pustakawan	Waktu yang diberikan untuk meminjam buku relatif cukup	Pustakawan memberikan denda keterlambatan pengembalian buku bertujuan agar anda dapat menggunakan waktu dengan baik	Pustakawan sirkulasi sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan
2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4
4	4	5	3	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5
4	5	5	4	5	4
5	4	4	3	5	3
3	5	5	3	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5
5	4	4	2	5	5
4	5	5	4	5	4

4	5	5	4	5	3
5	5	5	4	5	5
5	5	5	1	5	5
4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	2	3
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	2	5
5	5	4	3	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5
4	5	5	4	4	4
5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5
4	5	5	3	5	5
5	3	3	3	5	3
4	4	4	3	5	3
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5
5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4
5	5	5	3	5	5
3	3	3	2	5	3

Pustakawan selalu siap dalam memberikan arahan kepada mahasiswa yang masih belum paham terhadap peraturan di meja sirkulasi	Pustakawan di ruang referensi berpenampilan rapi	Kondisi di sekitar meja referensi tertata rapi	Pustakawan referensi selalu di tempat selama jam kerja berlangsung	Ruang Membaca di ruang referensi sangat luas	Buku-buku di lemari kumpulan referensi tertata dengan rapi sesuai tempatnya
2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3
5	3	2	3	3	3
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	1
3	5	5	5	5	3
4	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	3	5
4	4	4	4	5	3
3	5	3	3	4	4
4	4	4	3	5	3
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5

4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	3
3	4	3	3	3	5
4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3
4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	3	4

Pustakawan yang berada di ruang referensi selalu lebih dari satu orang	Koleksi referensi yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan anda	Fasilitas penyejuk yang tersedia di ruang referensi sangat nyaman bagi anda	Pustakawan tidak mengizinkan buku-buku referensi di bawa pulang	Pustakawan sudah sangat paham terhadap tata letak referensi yang anda butuhkan	Pustakawan memberikan respon yang baik dalam menindak-lanjuti keluhan anda
2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5
5	4	5	1	3	4
5	5	5	5	5	5
5	4	5	3	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4

3	3	5	5	3	2
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	5	2	4	4
5	3	4	3	5	5
5	2	3	3	5	5
4	3	4	2	4	4
5	4	5	4	5	4
4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	4	5
5	5	5	2	5	5
3	3	5	5	3	5
3	3	5	4	3	4
3	4	5	3	3	3
5	4	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4
5	5	4	2	5	5
3	2	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
4	2	5	4	4	4
5	4	5	3	5	5
4	4	4	4	4	4
3	4	5	3	4	5
5	5	3	2	2	4
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	2	5	2	2	5
3	4	3	5	4	3
4	3	4	1	4	4
5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	5

4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	2	5	5	4	3

Pustakawan sangat sigap dalam memberikan bantuan di ruang referensi	Jam pelayanan referensi di perpustakaan IAIN Langsa sudah memenuhi kebutuhan	Pustakawan hanya memberikan kesempatan bagi anda untuk membaca buku referensi di ruang referensi	Pustakawan di ruang referensi sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	Pustakawan mau memberikan bantuan serta menunjukkan tempat dimana referensi yang anda butuhkan	Pustakawan bersedia memberikan arahan kepada anda ketika anda belum paham dengan aturan yang ada di ruang referensi
2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4
3	3	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4
4	4	2	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	2	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4
4	4	2	4	4	4
5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4

4	4	5	5	5	5
5	4	2	4	5	5
4	3	5	5	4	5
4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3
3	4	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	3	4
5	5	2	5	5	5
5	3	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	3	4	3	4
4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	5	4
4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5
4	3	4	3	2	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	2	3	4	4	5
5	4	5	5	5	5
5	2	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3

Perabot yang ada di ruang baca tertata dengan rapi	Kondisi di sekitar meja baca tertata dengan rapi	Pustakawan di ruang baca selalu berada ditempat selama jam kerja berlangsung	Kursi dan meja di ruang baca sangat nyaman digunakan	Buku-buku di rak buku tertata dengan rapi	Jarak antara rak buku dengan meja baca sangat terjangkau
2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	5
4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4
4	4	5	4	5	4
5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5
5	5	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4
4	4	3	5	4	4
5	5	5	5	3	5
5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4

5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	2	5
3	3	2	3	5	3
4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	3

Suhu udara di ruang baca sangat sejuk dan nyaman	Ruang baca yang tersedia sangat luas	Pustakawan sudah sangat paham terhadap tata letak buku yang ingin anda baca	Pustakawan memberikan respon yang baik dalam menindak-lanjuti keluhan anda	Pustakawan sangat sigap dalam memberikan bantuan di ruang baca	Pustakawan memberikan bantuan kepada anda dengan baik
2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4
5	5	3	5	3	4
5	5	5	5	5	5

5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5
4	4	4	5	4	5
5	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4
4	4	3	5	4	4
5	4	3	4	4	4
5	4	3	3	3	3
5	5	4	5	5	4
5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5
5	3	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3
5	5	5	4	5	5
4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
2	5	2	3	3	3
4	5	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4

5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	3	2	2	3

Pustakawan di ruang baca sangat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	Pustakawan mau memberikan bantuan serta menunjukkan tempat dimana koleksi buku yang anda butuhkn	Koneksi jaringan internet di ruang baca sangat mudah di akses	Suara AC tidak mengganggu konsentrasi anda ketika berada di ruang baca	Ruang baca terkesan bising/ribut ketika ramai pengunjung yang duduk di ruang baca
2	2	2	2	2
5	5	5	5	5
4	4	4	5	2
5	5	5	5	5
5	5	4	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	3	4	2
4	3	2	2	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	2	4	3
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	4	5	4
4	4	3	4	3
5	4	5	5	4
3	4	4	4	4
4	4	2	4	2
5	4	5	3	4
4	4	4	5	2
5	5	3	5	2
4	4	3	5	4
4	4	3	5	4
4	4	3	4	4

3	4	4	3	4
5	3	4	5	3
5	4	4	4	3
4	4	4	4	3
5	4	4	5	5
5	5	5	5	3
5	5	5	5	1
5	5	5	5	5
3	3	3	4	3
5	4	5	3	2
4	4	4	4	4
5	5	4	4	3
4	4	4	4	4
5	5	4	3	4
5	5	5	5	5
4	5	4	4	4
5	5	5	5	3
3	2	5	5	2
3	3	2	5	1
3	4	3	4	1
5	5	5	5	5
5	4	3	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	1
4	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	3
5	5	5	5	5
5	4	5	5	4
5	5	5	5	5
2	2	1	4	5

ABSEN MAHASISWA PAI SEMESTER 3

NAMA	JENIS KELAMIN	PROGRAM STUDI	UNIT
Addifa Hayati	P	Pendidikan Agama Islam	1
Ajeng Saqinah Aryanti	P	Pendidikan Agama Islam	1
Akmaliyah Adna Harahap	P	Pendidikan Agama Islam	1
Alqadri	L	Pendidikan Agama Islam	1
Amanda Tri Cahaya	P	Pendidikan Agama Islam	1
Arsyina Syajidah	P	Pendidikan Agama Islam	1
Azina Zikra	P	Pendidikan Agama Islam	1
Chindy Natalie	P	Pendidikan Agama Islam	1
Cut Dila Aura	P	Pendidikan Agama Islam	1
Debi Utari Simbolon	P	Pendidikan Agama Islam	1
Farah Fadillah	P	Pendidikan Agama Islam	1
Finda Rahmasari Arsa	P	Pendidikan Agama Islam	1
Fitria Ramadani	P	Pendidikan Agama Islam	1
Indah Mustika	P	Pendidikan Agama Islam	1
Iska Ardyanti	P	Pendidikan Agama Islam	1
Isra Wahyuni	P	Pendidikan Agama Islam	1
Juwinda Aini	P	Pendidikan Agama Islam	1
Lia Marwiyah Br Lubis	P	Pendidikan Agama Islam	1
M. Kausar Rassali	L	Pendidikan Agama Islam	1
Mairawati	P	Pendidikan Agama Islam	1
Syahbandi	L	Pendidikan Agama Islam	1
Zulkarnain	L	Pendidikan Agama Islam	1
Abdul Latif Silalahi	L	Pendidikan Agama Islam	1
Andi Pradana	L	Pendidikan Agama Islam	1
Muhammad Syahril	L	Pendidikan Agama Islam	2
Riska Diana	P	Pendidikan Agama Islam	2
Yulia Annisa	P	Pendidikan Agama Islam	2
Masyitah	P	Pendidikan Agama Islam	2
Mentari Kasih	P	Pendidikan Agama Islam	2
Syarifah Hafni	P	Pendidikan Agama Islam	2
Suci Fadila	P	Pendidikan Agama Islam	2
Miftahul Jannah	P	Pendidikan Agama Islam	2
Nuraini	P	Pendidikan Agama Islam	2
Mairiskalina	P	Pendidikan Agama Islam	2
Sukma Madani	P	Pendidikan Agama Islam	2
Nuzulul Desvia	P	Pendidikan Agama Islam	2
Raihannil Jannah	P	Pendidikan Agama Islam	2
Muhammad Rifqi	L	Pendidikan Agama Islam	2
Muhammad Naufal	L	Pendidikan Agama Islam	2

Fardhan Ardhan	L	Pendidikan Agama Islam	2
Rismawati	P	Pendidikan Agama Islam	2
Zurratul Uyun	P	Pendidikan Agama Islam	2
Misra Nova Dayantri	P	Pendidikan Agama Islam	2
Tri Rahayu Wulandari	P	Pendidikan Agama Islam	2
Triana Azizi	P	Pendidikan Agama Islam	2
Jebriansyah Tanjung	L	Pendidikan Agama Islam	2
Syahri Ramayani	P	Pendidikan Agama Islam	3
Indah Sari Ringo	P	Pendidikan Agama Islam	3
Lora Nurema	P	Pendidikan Agama Islam	3
Putri Rizki Amelia	P	Pendidikan Agama Islam	3
Habib Maulana	L	Pendidikan Agama Islam	3
Revy Alfiana Bahri	P	Pendidikan Agama Islam	3
Silva Laily Maulidza	P	Pendidikan Agama Islam	3
Sofia Apni Velina Harahap	P	Pendidikan Agama Islam	3
Rizka Dwi Agustina	P	Pendidikan Agama Islam	3
Abbiyu Dwi Rizky	L	Pendidikan Agama Islam	3
Zuway Darmansyah Putra	L	Pendidikan Agama Islam	3
Shabrina	P	Pendidikan Agama Islam	3
Andika Ardiansyah	L	Pendidikan Agama Islam	3
Nadya Farahdina	P	Pendidikan Agama Islam	3
Maisaroh	P	Pendidikan Agama Islam	3
Merry Putri Al Fitry	P	Pendidikan Agama Islam	3
Intan Nurhaliza	P	Pendidikan Agama Islam	3
Hidayatullah	L	Pendidikan Agama Islam	3
Wahyu Rohman Maulana	L	Pendidikan Agama Islam	3
Maya Oktavia Resmita	P	Pendidikan Agama Islam	3
Almaida	P	Pendidikan Agama Islam	3
Deny Bayu Lugawa	L	Pendidikan Agama Islam	3
Eva Yuniar Purba	P	Pendidikan Agama Islam	3

ABSEN MAHASISWA PAI SEMESTER 5

NAMA	JENIS KELAMIN	PROGRAM STUDI	UNIT
Agustina Fadhillah	P	Pendidikan Agama Islam	1
Chindy Yulkhairy	P	Pendidikan Agama Islam	1
Anisyah Dwi Salmy	P	Pendidikan Agama Islam	1
Ingke Rahayu	P	Pendidikan Agama Islam	1
Cut Dera Delfira	P	Pendidikan Agama Islam	1
Mia Haziza	P	Pendidikan Agama Islam	1
Tasya Damayanti	P	Pendidikan Agama Islam	1
Mutiara Sari	P	Pendidikan Agama Islam	1
Adinda Azzahra Nabila	P	Pendidikan Agama Islam	1
Zulfi Ayuni	P	Pendidikan Agama Islam	1
Sakinah Audi	P	Pendidikan Agama Islam	1
Lia Dwi Artta	P	Pendidikan Agama Islam	1
Putri Salsabilla	P	Pendidikan Agama Islam	1
Alfi Maghriza NT	P	Pendidikan Agama Islam	1
Yuliana	P	Pendidikan Agama Islam	1
Kevin Wahyu Pradan	L	Pendidikan Agama Islam	1
Siti Sarah Aliyah Arbenz	P	Pendidikan Agama Islam	1
Khairunnisa	P	Pendidikan Agama Islam	1
Audrey Backryan	L	Pendidikan Agama Islam	1
Rizky Amelia Tanjung	P	Pendidikan Agama Islam	1
Meutia Sari	P	Pendidikan Agama Islam	2
Nanda Firmansyah	L	Pendidikan Agama Islam	2
Ahmad Shafwan Fahri	L	Pendidikan Agama Islam	2
Nur Sakdah	P	Pendidikan Agama Islam	2
Novita Sari	P	Pendidikan Agama Islam	2
M. Azzemi	L	Pendidikan Agama Islam	2
Adelia Sasmita	P	Pendidikan Agama Islam	2
Eriska Indri Hastuty	P	Pendidikan Agama Islam	2
Arizqina	P	Pendidikan Agama Islam	2
Miftahul Jannah	P	Pendidikan Agama Islam	2
Putri Indah Sari	P	Pendidikan Agama Islam	2
Nurani	P	Pendidikan Agama Islam	2
Isra Wahyuni	P	Pendidikan Agama Islam	2
Azzahra F	P	Pendidikan Agama Islam	2
Nanda Nitami Rokan	P	Pendidikan Agama Islam	2
Khairi Maulidya	P	Pendidikan Agama Islam	2
Hadi Syafwan	L	Pendidikan Agama Islam	2
M. Syahdani	L	Pendidikan Agama Islam	2
Mutia	P	Pendidikan Agama Islam	2

Dwi Yulia Rahmi	P	Pendidikan Agama Islam	2
Rahmi Meutia	P	Pendidikan Agama Islam	2
Sayed Farhan	L	Pendidikan Agama Islam	2
Adelia Putri Hamni	P	Pendidikan Agama Islam	2
Rapikatul Jannah	P	Pendidikan Agama Islam	2
M. Khairil Amri	L	Pendidikan Agama Islam	2
Fajar Azhari	L	Pendidikan Agama Islam	2
Trisna	P	Pendidikan Agama Islam	2
Sakinah Sari	P	Pendidikan Agama Islam	3
Sakinah Suri	P	Pendidikan Agama Islam	3
Clara Mahdalena	P	Pendidikan Agama Islam	3
Siti Damayanti	P	Pendidikan Agama Islam	3
Nur aini	P	Pendidikan Agama Islam	3
Siti Hardianti	P	Pendidikan Agama Islam	3
Marsela	P	Pendidikan Agama Islam	3
Fitri Handayani	P	Pendidikan Agama Islam	3
Rika Akana	P	Pendidikan Agama Islam	3
Ernawati	P	Pendidikan Agama Islam	3
Tarisha Indriana	P	Pendidikan Agama Islam	3
Khairul Rizki	L	Pendidikan Agama Islam	3
Maulana Hatika Falma	P	Pendidikan Agama Islam	3
Putri Yani	P	Pendidikan Agama Islam	3
Salimin	L	Pendidikan Agama Islam	3
Tiara	P	Pendidikan Agama Islam	3
Lola Ardiyanti	P	Pendidikan Agama Islam	3
Muhammad Daud	L	Pendidikan Agama Islam	3
Nurfadila	P	Pendidikan Agama Islam	3
Taufiq Al amin	L	Pendidikan Agama Islam	3
Misfakhul Fanani	L	Pendidikan Agama Islam	3
Ahmad Al Rasyid	L	Pendidikan Agama Islam	3
Syifa Nabila	P	Pendidikan Agama Islam	3
Wan Sabdiyah	P	Pendidikan Agama Islam	3
Lisa Puspa Sari	P	Pendidikan Agama Islam	3
Elsa Nabila	P	Pendidikan Agama Islam	4
Alvi Nurra	P	Pendidikan Agama Islam	4
Annisa Magfirah	P	Pendidikan Agama Islam	4
Martunis	L	Pendidikan Agama Islam	4
Nur Ainun	P	Pendidikan Agama Islam	4
Fatwa Nur Azizah	P	Pendidikan Agama Islam	4
Dewi Wulan Dari	P	Pendidikan Agama Islam	4
Mellani	P	Pendidikan Agama Islam	4
Khairunnisah	P	Pendidikan Agama Islam	4
Umi Sakinah	P	Pendidikan Agama Islam	4

Mutia Rahma Wulan	P	Pendidikan Agama Islam	4
Shinta Hayati	P	Pendidikan Agama Islam	4
Aftika Nurazzahra	P	Pendidikan Agama Islam	4
Abbas	L	Pendidikan Agama Islam	4
Siti Masitah	P	Pendidikan Agama Islam	4
Salsabiela Azky	P	Pendidikan Agama Islam	4
Intan Agustina	P	Pendidikan Agama Islam	4
Bella Santika	P	Pendidikan Agama Islam	4
Harsri Dwi Ningsih	P	Pendidikan Agama Islam	4
Amelia Irfana Putri	P	Pendidikan Agama Islam	4
Dinda Rizkina	P	Pendidikan Agama Islam	4
Sri Hariati	P	Pendidikan Agama Islam	4
Mustafa Kamil Lubis	L	Pendidikan Agama Islam	4
Cindy Anggraini	P	Pendidikan Agama Islam	4

ABSEN MAHASISWA PAI SEMESTER 7

NAMA	JENIS KELAMIN	PROGRAM STUDI	UNIT
Abdul Azis	L	Pendidikan Agama Islam	1
Aina Aprilia Saputri	P	Pendidikan Agama Islam	1
Almahdi	L	Pendidikan Agama Islam	1
Aris Setiawan	L	Pendidikan Agama Islam	1
Aulia Rahman	L	Pendidikan Agama Islam	1
Doni Arianto	L	Pendidikan Agama Islam	1
Eva Mayhami	P	Pendidikan Agama Islam	1
Hidayatullah	L	Pendidikan Agama Islam	1
Iqbal Fahrozzi	L	Pendidikan Agama Islam	1
Kaden	L	Pendidikan Agama Islam	1
M. Jumali	L	Pendidikan Agama Islam	1
M. Rizal Alwi	L	Pendidikan Agama Islam	1
Mochammad Zaki Elwi	L	Pendidikan Agama Islam	1
M. Hafidh Al Far	L	Pendidikan Agama Islam	1
Muhammad Nazar	L	Pendidikan Agama Islam	1
Muhammad Zulmi	L	Pendidikan Agama Islam	1
Muthmainnah	P	Pendidikan Agama Islam	1
Nur Azizah	P	Pendidikan Agama Islam	1
Nurlaila	P	Pendidikan Agama Islam	1
Raihan Muhammad Iqbal	L	Pendidikan Agama Islam	1
Raudatul Jannah	P	Pendidikan Agama Islam	1
Resi Wulandari	P	Pendidikan Agama Islam	1
Rizki Akbar Majid	L	Pendidikan Agama Islam	1
Rosmawar	P	Pendidikan Agama Islam	1
Saiful Bahri	L	Pendidikan Agama Islam	1
Shilvia Wulandari	P	Pendidikan Agama Islam	1
Siti Malinda	P	Pendidikan Agama Islam	1
Sri Handayani	P	Pendidikan Agama Islam	1
Sri Wahyuni	P	Pendidikan Agama Islam	1
Asma Idah	P	Pendidikan Agama Islam	1
Srie Shaily Meilidha	P	Pendidikan Agama Islam	2
Ade Irmayani	P	Pendidikan Agama Islam	2
Alfina Septiana	P	Pendidikan Agama Islam	2
Aulia Intan Ramadhita	P	Pendidikan Agama Islam	2
Ayu Badriah	P	Pendidikan Agama Islam	2
Cut Meuthia Sari	P	Pendidikan Agama Islam	2
Dewi Sarlia	P	Pendidikan Agama Islam	2
Diah Ramadhana	P	Pendidikan Agama Islam	2
Diana Gemala Sari	P	Pendidikan Agama Islam	2

Farah Hansrinadila	P	Pendidikan Agama Islam	2
Hayatul Husna	P	Pendidikan Agama Islam	2
Herawati	P	Pendidikan Agama Islam	2
Ismi Asmuzzathi am	P	Pendidikan Agama Islam	2
Ismi Farhah	P	Pendidikan Agama Islam	2
Jarkasih	P	Pendidikan Agama Islam	2
Khairun Nisah s	P	Pendidikan Agama Islam	2
Meta Indri Sukmana	P	Pendidikan Agama Islam	2
Mursyidatul Fadhillah	P	Pendidikan Agama Islam	2
Mutia Deliana	P	Pendidikan Agama Islam	2
Mutia Safitri	P	Pendidikan Agama Islam	2
Nikita Putri Tania	P	Pendidikan Agama Islam	2
Nur Azizah	P	Pendidikan Agama Islam	2
Nur Rafikah	P	Pendidikan Agama Islam	2
Ocvita Putri	P	Pendidikan Agama Islam	2
Pila Asmawarni	P	Pendidikan Agama Islam	2
Rindi Pransiska Rahmi	P	Pendidikan Agama Islam	2
Suci Indah Sari	P	Pendidikan Agama Islam	2
Tawarati	P	Pendidikan Agama Islam	2
Vanesa	P	Pendidikan Agama Islam	2
Vina Dewanti	P	Pendidikan Agama Islam	2
Yuliana	P	Pendidikan Agama Islam	3
Diana Yustika	P	Pendidikan Agama Islam	3
Lisa Nurmaya	P	Pendidikan Agama Islam	3
Riska Putri Hakim	P	Pendidikan Agama Islam	3
Clara Ervionita hp	P	Pendidikan Agama Islam	3
Hilmiati	P	Pendidikan Agama Islam	3
Eka Oktaviana	P	Pendidikan Agama Islam	3
Efina	P	Pendidikan Agama Islam	3
Kiki Wulandari	P	Pendidikan Agama Islam	3
Intan Maulida	P	Pendidikan Agama Islam	3
Leni Astuti	P	Pendidikan Agama Islam	3
Tajul Ola	P	Pendidikan Agama Islam	3
Sefrila Manda Sari	P	Pendidikan Agama Islam	3
Indah Fajarini	P	Pendidikan Agama Islam	3
Ella Amelia Rizki	P	Pendidikan Agama Islam	3
Ema Furi Andriana	P	Pendidikan Agama Islam	3
Dhea Audina	P	Pendidikan Agama Islam	3
Helna Bawi	P	Pendidikan Agama Islam	3
Firdayana Safitri	P	Pendidikan Agama Islam	3
Intan Hanifah	P	Pendidikan Agama Islam	3
Anisa Azhari Putri	P	Pendidikan Agama Islam	3
Gusti Rahayu	P	Pendidikan Agama Islam	3
Dara Apriliana Chan	P	Pendidikan Agama Islam	3

Suci Silvia Heriani	P	Pendidikan Agama Islam	3
Hera Fajira	P	Pendidikan Agama Islam	3
Dinda Jelita	P	Pendidikan Agama Islam	3

Semester

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	15	25.0	25.0	25.0
5.00	24	40.0	40.0	65.0
7.00	21	35.0	35.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Jeniskelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	10	16.7	16.7	16.7
Perempuan	50	83.3	83.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Tangible (sirkulasi)

Tangible

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.7	1.7	1.7
4.00	7	11.7	11.7	13.3
5.00	52	86.7	86.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Realibility (sirkulasi)

Sirkulasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.7	1.7	1.7
3.00	3	5.0	5.0	6.7
4.00	11	18.3	18.3	25.0
5.00	45	75.0	75.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Responsiveness (sirkulasi)

Sirkul

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.7	1.7	1.7
3.00	1	1.7	1.7	3.3
4.00	11	18.3	18.3	21.7
5.00	47	78.3	78.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Assurance (sirkulasi)

Sirkula

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.7	1.7	1.7
3.00	4	6.7	6.7	8.3
4.00	21	35.0	35.0	43.3
5.00	34	56.7	56.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Emphaty (sirkulasi)

Sirkulas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	4	6.7	6.7	8.3
	4.00	20	33.3	33.3	41.7
	5.00	35	58.3	58.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Tangible (referensi)

Tangible

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	4.00	13	21.7	21.7	23.3
	5.00	46	76.7	76.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Reliability (referensi)

Reliable

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	6.7	6.7	6.7
	3.00	4	6.7	6.7	13.3
	4.00	23	38.3	38.3	51.7
	5.00	29	48.3	48.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Responsiveness (referensi)

Responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	3	5.0	5.0	6.7
	4.00	19	31.7	31.7	38.3
	5.00	37	61.7	61.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Assurance (referensi)

Assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	7	11.7	11.7	13.3
	4.00	23	38.3	38.3	51.7
	5.00	29	48.3	48.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Emphaty (referensi)

Emphaty

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	5	8.3	8.3	10.0
	4.00	18	30.0	30.0	40.0
	5.00	36	60.0	60.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Tangible (ruang baca)

Ruangbaca

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	4.00	11	18.3	18.3	20.0
	5.00	48	80.0	80.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Reliability (ruang baca)

Ruangbaca

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	60	100.0	100.0	100.0

Responsiveness (ruang baca)

Responsbaca

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.3	3.3	3.3
	3.00	3	5.0	5.0	8.3
	4.00	17	28.3	28.3	36.7
	5.00	38	63.3	63.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

assurance (ruang baca)

Pelayananbaca

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	60	100.0	100.0	100.0

Emphaty (ruang baca)

Ruangbaca

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.7	1.7	1.7
3.00	4	6.7	6.7	8.3
4.00	25	41.7	41.7	50.0
5.00	30	50.0	50.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	2	3.3	3.3	6.7
Setuju	12	20.0	20.0	26.7
sangat setuju	44	73.3	73.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
Setuju	16	26.7	26.7	28.3
sangat setuju	43	71.7	71.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
setuju	17	28.3	28.3	30.0
sangat setuju	42	70.0	70.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	3	5.0	5.0	6.7
setuju	18	30.0	30.0	36.7
sangat setuju	38	63.3	63.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	5	8.3	8.3	10.0
setuju	15	25.0	25.0	35.0
sangat setuju	39	65.0	65.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	7	11.7	11.7	13.3
setuju	21	35.0	35.0	48.3
sangat setuju	31	51.7	51.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
tidak setuju	1	1.7	1.7	3.3
ragu-ragu	3	5.0	5.0	8.3
setuju	15	25.0	25.0	33.3
sangat setuju	40	66.7	66.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	4	6.7	6.7	6.7
setuju	12	20.0	20.0	26.7
sangat setuju	44	73.3	73.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	1	1.7	1.7	5.0
setuju	11	18.3	18.3	23.3
sangat setuju	46	76.7	76.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	3	5.0	5.0	6.7
setuju	20	33.3	33.3	40.0
sangat setuju	36	60.0	60.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	4	6.7	6.7	8.3
setuju	19	31.7	31.7	40.0
sangat setuju	36	60.0	60.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	4	6.7	6.7	8.3
setuju	15	25.0	25.0	33.3
sangat setuju	40	66.7	66.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
tidak setuju	3	5.0	5.0	6.7
ragu-ragu	11	18.3	18.3	25.0
setuju	23	38.3	38.3	63.3
sangat setuju	22	36.7	36.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	3	5.0	5.0	5.0
ragu-ragu	1	1.7	1.7	6.7
setuju	13	21.7	21.7	28.3
sangat setuju	43	71.7	71.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	6	10.0	10.0	11.7
setuju	19	31.7	31.7	43.3
sangat setuju	34	56.7	56.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	7	11.7	11.7	13.3
setuju	17	28.3	28.3	41.7
sangat setuju	35	58.3	58.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	1	1.7	1.7	3.3
setuju	18	30.0	30.0	33.3
sangat setuju	40	66.7	66.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	3	5.0	5.0	8.3
setuju	13	21.7	21.7	30.0
sangat setuju	42	70.0	70.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	5	8.3	8.3	10.0
setuju	17	28.3	28.3	38.3
sangat setuju	37	61.7	61.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	6	10.0	10.0	11.7
setuju	15	25.0	25.0	36.7
sangat setuju	38	63.3	63.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
tidak setuju	1	1.7	1.7	3.3
ragu-ragu	7	11.7	11.7	15.0
setuju	13	21.7	21.7	36.7
sangat setuju	38	63.3	63.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	9	15.0	15.0	16.7
setuju	15	25.0	25.0	41.7
sangat setuju	35	58.3	58.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	6	10.0	10.0	10.0
ragu-ragu	7	11.7	11.7	21.7
setuju	19	31.7	31.7	53.3
sangat setuju	28	46.7	46.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	3	5.0	5.0	6.7
setuju	12	20.0	20.0	26.7
sangat setuju	44	73.3	73.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
tidak setuju	7	11.7	11.7	15.0
ragu-ragu	6	10.0	10.0	25.0
setuju	14	23.3	23.3	48.3
sangat setuju	31	51.7	51.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	3	5.0	5.0	5.0
ragu-ragu	7	11.7	11.7	16.7
setuju	21	35.0	35.0	51.7
sangat setuju	29	48.3	48.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	3	5.0	5.0	8.3
setuju	19	31.7	31.7	40.0
sangat setuju	36	60.0	60.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	5	8.3	8.3	11.7
setuju	22	36.7	36.7	48.3
sangat setuju	31	51.7	51.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	3	5.0	5.0	5.0
ragu-ragu	6	10.0	10.0	15.0
setuju	26	43.3	43.3	58.3
sangat setuju	25	41.7	41.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	6	10.0	10.0	10.0
ragu-ragu	7	11.7	11.7	21.7
setuju	14	23.3	23.3	45.0
sangat setuju	33	55.0	55.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	5	8.3	8.3	10.0
setuju	24	40.0	40.0	50.0
sangat setuju	30	50.0	50.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	8	13.3	13.3	16.7
setuju	19	31.7	31.7	48.3
sangat setuju	31	51.7	51.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	6	10.0	10.0	11.7
setuju	20	33.3	33.3	45.0
sangat setuju	33	55.0	55.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	2	3.3	3.3	6.7
setuju	19	31.7	31.7	38.3
sangat setuju	37	61.7	61.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	2	3.3	3.3	5.0
setuju	16	26.7	26.7	31.7
sangat setuju	41	68.3	68.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	2	3.3	3.3	6.7
setuju	21	35.0	35.0	41.7
sangat setuju	35	58.3	58.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p37

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	1	1.7	1.7	3.3
setuju	18	30.0	30.0	33.3
sangat setuju	40	66.7	66.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p38

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	4	6.7	6.7	10.0
setuju	18	30.0	30.0	40.0
sangat setuju	36	60.0	60.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p39

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	2	3.3	3.3	5.0
setuju	23	38.3	38.3	43.3
sangat setuju	34	56.7	56.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p40

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	1	1.7	1.7	5.0
setuju	13	21.7	21.7	26.7
sangat setuju	44	73.3	73.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p41

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	2	3.3	3.3	5.0
setuju	20	33.3	33.3	38.3
sangat setuju	37	61.7	61.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p42

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	7	11.7	11.7	15.0
setuju	19	31.7	31.7	46.7
sangat setuju	32	53.3	53.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	3	5.0	5.0	8.3
setuju	22	36.7	36.7	45.0
sangat setuju	33	55.0	55.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p44

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	4	6.7	6.7	10.0
setuju	21	35.0	35.0	45.0
sangat setuju	33	55.0	55.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p45

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
ragu-ragu	6	10.0	10.0	11.7
setuju	20	33.3	33.3	45.0
sangat setuju	33	55.0	55.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p46

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	6	10.0	10.0	13.3
setuju	17	28.3	28.3	41.7
sangat setuju	35	58.3	58.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p47

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	3	5.0	5.0	5.0
ragu-ragu	4	6.7	6.7	11.7
setuju	25	41.7	41.7	53.3
sangat setuju	28	46.7	46.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p48

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	1	1.7	1.7	1.7
tidak setuju	5	8.3	8.3	10.0
ragu-ragu	9	15.0	15.0	25.0
setuju	19	31.7	31.7	56.7
sangat setuju	26	43.3	43.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p49

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	3.3	3.3	3.3
ragu-ragu	4	6.7	6.7	10.0
setuju	20	33.3	33.3	43.3
sangat setuju	34	56.7	56.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

p50

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	4	6.7	6.7	6.7
tidak setuju	8	13.3	13.3	20.0
ragu-ragu	10	16.7	16.7	36.7
setuju	19	31.7	31.7	68.3
sangat setuju	19	31.7	31.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Link Angket Google Form :

<https://forms.gle/aHyT5skADptKYdjs8>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas Pribadi

Nama : Eva Safitri
NIM : 1012016085
Fakultas/Prodi : FTIK/PAI
Tempat/Tgl Lahit : Langsa, 20 Januari 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status Perkawinan : Belum Kawin
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jln. Sungai Dusun I Gedubang Aceh,
Kecamatan Langsa Baro, Kota Langsa

II. Nama Orang Tua

Ayah : Nurdin M. Ali
Pekerjaan : Buruh Harian Lepas
Ibu : Khatijah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jln, Sungai Dusun I Gedubang Aceh,
Kecamatan Langsa Baro, Kota Langsa

III. Riwayat Pendidikan

SD/MIN : MIN Geudubang Aceh
(Tamatan Tahun 2009)
SMP/MTS : MTS Geudubang Aceh
(Tamatan Tahun 2012)
SMA/MAN : MAN 2 Langsa
(Tamatan Tahun 2015)

Langsa, Januari 2021

Tertanda

Eva Safitri