PELAYANAN AKADEMIK *E-LIBRARY* DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

Oleh

YUSRIANI
10561 04274 11

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
2018

PELAYANAN AKADEMIK *E-LIBRARY* DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

YUSRIANI
10561 04274 11

KEPADA

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
2018

PERSETUJUAN

Judul Skripsi	:	Pelayanan Akademik *E-Library* Di Universitas Muhammadiyah Makassar
Nama Mahasiswa	:	Yusriani
Nomor Stambuk	:	10561 04274 11
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. H. Lukman Hakim, M.Si	**Dra. Hj. Musliha Karim, M.Si**

Mengetahui:

Dekan Fisipol Unismuh Makassar	Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si	**Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si**

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0014/PSP/A.1-VIII/1/38/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa 09 Januari 2018.

Tim Penilai

Ketua,	Sekretaris,
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si	**Dr. Burhanuddin, S.Sos.,M.Si**

Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua) (.....)
2. Dra. Hj. DJuliati Saleh, M.Si (.....)
3. Drs. Ruskin Asikin, MM (.....)
4. Dr. Baharuddin, S.Sos.,M.Si .....

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : YUSRIANI

Nomor Stambuk : 10561 04274 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikkan orang lain atau melakukan plagiat.Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar,maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku,sekalipun ini pencabutan gelar akademik.

Makassar,Desember 2018

Yang Menyatakan,

YUSRIANI

ABSTRAK

Yusriani. Pelayanan Akademik *E-Library* Di Universitas Muhammadiyah Makassar (dibimbing oleh Lukman Hakim, Musliha Karim).

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akademik *E- library* di Universitas Muhammadiyah Makassar. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Jenis penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kuantitatif, dengan tipe penelitian survey. Jenis data terdiri primer yang di peroleh melalui data mahasiswa dengan menggunakan instrument berupa kuesioner dan dokumentasi dengan wawancara langsung terhadap lima informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya pelayanan akademik *E-Library* Di Universitas Muhammadiyah Makassar sudah dapat dikatakan baik dalam pelayanan dilihat dari kelima dimensi pelayanan yaitu *(Reability)*adalah 3,12 (77,91%) pada kategori sangat baik, Ketanggapan *(Responsiveness)* 3,18 (79,5) pada kategori baik, *(Assurance)* 3,10 (55,58%) pada kategori sangat baik, *(Empathy)* 3,38 (84,62%) pada kategori baik dan *(Tangible)*3,19 (79,25%)pada kategori sangat baik.

Kata Kunci; Kualitas Pelayanan Akademik *E-Library*

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur atas izin dan petunjuk Allah SWT, sehingga skripsi dengan Judul:**"*Pelayanan Akademik E-Library Di Universitas Muhammadiyah*"**dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan study dan memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Universitas Muhammadiyah Makassar.

Pernyataan rasa syukur kepada Allah SWT atas apa yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan karya ini yang tidak dapat diucapkan dengan kata-kata dan dituliskan dengan kalimat apapun. Tak lupa juga penulis panjatkan salawat dan salam atas junjungan Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa istiqomah memperjuangkan agama Allah hingga akhir zaman. Atas berkat karena-Nya penulis dapat menyelesaikan tulisan ini.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada Ayahanda "**Sahabuddin**" dan Ibunda "**Syahriani**" tercinta dimana dengan berkat dorongan, perhatian, kasih sayang serta Do'a tulusnya.Seluruh keluarga, serta untuk sodara "Alfrina Amalia Amirullah" dengan segala pengorbanan, yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah, yang selalu besinar untuk penerang kehidupan di dunia dan di akhirat. Akhirnya penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan karya ini, berbagai cobaan ditemui maupun kesulitan, rintangan dan hambatan yang penulis temui sejak dari awal pembuatan karya ini hingga menjelang penyelesaiannya Alhamdulillah dapat teratasi berkat bantuan dari semua pihak.

Terima kasih yang teramat dalam penulis haturkan kepada bapak Dr.H. Lukman Hakim,M.Si danIbu Dra. Hj. Musliha Karim., M,Si. Masing-masing selaku pembimbing I dan IIkarena telah menjadi sosok yang begitu berarti dalam perjalanan studi ananda. Terima kasih karena telah menjadi orang tua bagi ananda selama mengenyam pendidikan didunia kampus. Bagi ananda, jasa yang beliau torehkan tak mampu diurai satu persatu. Uluran tangan, sentuhan kasih sayang dan goresan ilmu yang beliau persembahkan untuk penulis sejak awal hingga akhir masa studi teramat berharga bagi penulis.

Begitu pula penulis haturkan penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos.,M.SiDekan Fakultas Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. BapakBurhanuddin, S.Sos., M.Si, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak/ibu dan asisten Dosen Universitas Muhammadiyah Makassar yang takkenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.

5. Rekan-rekan mahasiswa utamanya yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

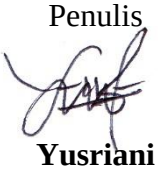
Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritikannya demi kesempurnaan skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada AlmaMater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fisabilil Haq fastabiqul khairat,
Wassalamu AlaikumWarahmatullahiWabarakatuh

Makassar, Desember 2018

Penulis



Yusriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 5
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Kegunaan Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Konsep Pelayanan 7
1. Pengertian Pelayanan 7
2. Kualitas Pelayanan 9
3. Jenis-Jenis Pelayanan 10
4. Standar Pelayanan 12
B. Pengertian *E-Library* 13
1. Konsep *E-Library* 13
2. Manajemen Perpustakaan 15
3. Peran Perpustakaan 20

4. Tugas Perpustakaan 23

C. Universitas Muhammadiyah Makassar 24

D. Kerangka Pikir 26

E. Defenisi Operasional 27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian 29

B. Jenis dan Tipe Penelitian 29

C. Populasi dan Sampel 30

D. Jenis Data dan Sumber Data 32

E. Teknik Pengumpulan Data 32

F. Teknik Analisis Data 33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar 37

1. Sejarah Perpustakaa Universitas Muhammadiyah Makassar 37

2. Visi dan Misi 39

3. Tenaga Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar 39

4. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar 41

5. Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar 41

6. Jumlah Koleksi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar 43

B. Karakteristik Responden 43

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 43
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 44
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan 45
C. Pelayanan Akademik *E-Library* di Unismuh 46
1. Keadaan (*Reability*) 46
2. Ketanggapan (*Responsiveness)*..... 52
3. Jaminan (*Confidence*/*Assurance)*..... 55
4. Empati (*Empaty)* 60
5. Berwujud (*Tangibles)* 64
D. Pembahasan Hasil Penelitian 64
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 72
B. Saran 74
DAFTAR PUSTAKA..... 75
LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhkan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasainformasidan edukasi yang ada di indonesia. lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi negeri yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Dalam Undang-Undang RI Nomor 20Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggara pendidikan tinggi yang bertujuan untuk melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi yaituPendidikan penelitian dan pengabdiaan masyarakat. untuk mencapai tujuannya, maka perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang sangat penting melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi tersebut.

Pendidikan memiliki tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Undang-Undangtentang tujuan Pendidikan nasional (Siswoyo dkk,2007 :87) adalah untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa keada Tuhan Yang Maha Esa,berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Untuk mencapai tujuan Pendidikan

nasional tersebuttentu saja harus diikuti peningkatan sumber-sumber penunjang pelaksanaan Pendidikan salah satunya sumber belajar.

Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami nilai lebih pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:24)" pelayanan adalah usaha melayani orang lain". Dari pengertian tersebut juga dapat diperluas berdasarkan definisi pelayanan menurut Supranto (2006:227) sebagai berikut : " pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkunsumsi jasa tersebut. Sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/ pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bias dimiiki tetapi bias dirasakan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan pengguna layanan. Konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. bukan saja perguruan tinggi negeri tapi perguruan tinggi swasta juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan meraka, karenakualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra di image konsumen khususnya mahasiswa.

Perpustakaan digital memerlukan perencanaan dan proses manajemen dari suatu organisasi. Teknologi digital dan proses digital adalah faktor penggerak revolusi khusus yang terjadi pada area teknologi informasi terutama dalam perpustakaan dan institut informasi lain. Dengan menggunakan sistem *E-Library* banyak penggunanya akan mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi dengan cepat. Perpustakaan digital

menjadi semakin terintegrasi karena umumnya dibangun untuk ketersediaan koleksi dan jasa untuk kebutuhan pemakai. Sesuai teori Menurut Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin (2008:31) perpustakaan digital adalah sebuah sistem yang memiliki berbagai layanan dan objek informasi yang mendukung akses objek informasi tesebut melalui perangkat digital.”Perpustakaan adalah sumber belajar yang memberikan pelayanan informasi dan keterampilan penelusuran informasi bagi pemakainya.

Membangun *E-Library* pusat perlu ada menejemen yang bagus adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan dari anggota organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan (James A.F. Stoner and Edwar, Freeman dalam Khaerul Umam 22:2010). Pengelolaan atau manajemen *E-library* pusat ini sesuai dengan teori manejemen juga harus tertata baik secara administratif, kelengkapan, pengorganisasian dan pelayanan. Manejemen atau pengelolaan *E-Library* pusat itu sendiri akan sangat mempengaruhi minatbaca para pengunjungnya, karena minat baca seseorang itu tergantung pada kepuasan yang mereka dapatkan saat berkunjung.

E-Library Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar merupakan Unit Peklasana Teknis (UPT) yang tidak terlepas keberadaannya dari kegiatan kampus, dimana akan memerankan fungsi fital dalam keberhasilan perkulihan baik bagi mahasiswa, dosen, selain itu pengguna lainnya. Perpustakaan Muhammadiyah Makassar mempunyai enam layanan yaitu :

1. Layanan administari melayani hal-hal yang berkaitan dengan keanggotaan,

2. layanan sirkulasi melayani pemimjaman.
3. pengembalian dan perpanjangan buku yang di pinjam.
4. layanan referensi melayani berbagai macam pertanyaan pengguna perpustakaan *E-Library* yang mengalami kesulitan dalam menemukan suatu informasi.
5. layanan audio visual memberikan layanan dalam mengakses informasi melalui layanan audi visual seperti internet,layanan *fotocopy center* melayani berbagaimacam kebutuhan pengguna *E-Library* dalam hal fotocoy digital, yang terakhir yaitu layanann pengadaan koleksi melayani berbagai usulan pelayanan pengguna perpustakaan yang berhubungan dengan berbagai macamjenis koleksi perpustakaan.

Namun pada kenyataannyaa, pelayanan masih ada yang belum terlaksana dengan baik seperti : dalam melayanani fotocopy digital masih lambat, komputer masih sangat kurang, Jaringan internet *E- Library* masih bergantung pada jaringan hospot rektorat dan belum ada jaringan hos pot tersendirinya. Kelengkapan buku-buku juga masih kurang seperti buku- buku metode penelitian. Ditambah lagi kurangnya buku-buku yang sesuai denganjurusan masing-masing fakultas. Ketidakrapian tata letak referensi, sepertibuku-buku. Dan dibuktikan oleh penulis sendiri disaat mencari data statistik pengunjung sangat susah mendapatkannya, bahkan dipinpong panping. Semua penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa fasilitas komputer dan hot spot merupakan sarana dan prasarana yang sangat penting dalam sebuah *E-Library* pusat karena tidakakan berjalan lancer suatu lembaga perguruan tinggi dan tidak mencapai tujuan dicanangkan. Perngertiann

kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasaatau barang sekurang-kurangnya sama denganapa yang diharapkan (Supranto,2006:224). Sepert iseorang mahasiswa yang mengharapkan petugas *E-Library* pusat memberikan pelayanan dengan baik sehingga mahasiswa merasa puas di saat berkunjung di *E-Library* pusat. Untuk mengetahui apakah pihak pengelola perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, maka perlu di lakukan penelitian dengan judul***"Pelayanan Akademik E-Library Di Universitas Muhammadiyah Makassar."***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan akademik *E-Library* di Universitas Muhammadiyah Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak di capai dari penelitian ini adalahuntuk mengetahui pelayanan akademik *E-Library* Di Universitas Muhammadiyah Makassar.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini di harapkan bermanfaat dan berguna dalam hal :

1. Kegunaan Teoritis

Untuk meningkatkan dan megembangkan kemampuan berpikir penulis melalui karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat bagi Pengelola Perpustakaan.

1. Sebagai sumber informasi yang berguna untuk menentukan strategi dalam pengelolaan jasa pelayanan perpustakaan, sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pengguna. sehingga *E-Library* berfungsi sebagaimana mestinya.
2. Sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan khususnya bagi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Sebagai suatu tahapan untuk melatih dan mengembangankan kemampuan berpikir ilmiah dan menuangkanya dalam bentuk karya ilmiah serta sebagai syarat untuk menyelesaikan studi strata- 1 di jurusanilmu Administrasi Negeri Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik Universitas Muhammadiyah Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Barata (2010:10) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Menurut Hasibuan (2007:152), pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak lain dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Menurut Tjiptono (2006:87) pelayanan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Sedangkan Kotler,Amstrong,dkk (2002:220) mendefinisikan pelayanan adalah aktifitas suatu hal yang menguntungkan tetapi merupakan salah satu bagian penting yang di tawarkan dimana sifatnya tidak terlihat dan hasilnya tidak bersifat kepemilikan siapa pun. Pengetian pelayanan diatas dari semua pendapat membicarakan bagaimana cara memberikan pelayanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani dimana sifatnya tidak terlihat dan hasilnya dapat dirasakan dan tidak bersifat kepelimilikan siapa pun. Menurut Gibson,dkk dalam Hutasoit (2011a:61) mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klien,atau pekerjaan yang dilakukan untuk

orang lain. Kotler dan Amstrong dalam Hutasoit (2011b:61) mengatakan, pelayanana adalah kegiatanm atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak melibatkan kepemilikan. Sedangkan menurut Elhaitammy dalam Pusdiklat Pegawai BPPK (2008:6) ‘’Pelayanan prima atau service excellence adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan’’. Pelayanan prima merupakan suatu bentuk pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau dari pada pelayanan waktu yang lalu. Pelayanan timbul karena adanya budaya kepentingan di dalam masyarakat.

Pelayanan bukanlah sasaran atau kegiatan melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan (Batinggi, 2008:3). Selaras denganpendapat Moenir (2000:16) mengemukakan pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:505) dinyatakan “Pelayanan adalah perihal atau cara melayani, meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa”. Pengertian ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan secara implisit dalam bentuk adanya suatu kepentingan baik barang maupun jasa. Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja (*performance*), tidak berwujud dan lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Dari dari pendapat diatas pelayanan merupakan suatu kegiatan

organisasi atau individu yangmemiliki karakteristik jasa yang tidak di rasakan secara fisik tetapi berupaya untuk kepuasan dan permintaan pelanggan. Secara umum pelayanan bermakna sebagai cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok. Aspek pelayanan ada dua unsure yang tidak bisa dipisahkan yaitu antara pelayan dan yang dilayani.

2. Kualitas Pelayanan

Perpustakaan itu akan memiliki banyak pengunjung apabila didukung oleh kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa nyaman, senang, dan puas yang dirasakan oleh para pengguna jasa pelayanan perpustakaan tersebut, untuk itu perlu kita mengetahui lebih jauh kajian tentang kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan terjemahan dari istillah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti "setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu". (Tjiptono,2004:6).

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kinerja atau upaya untuk melayani orang lain/pelanggan, yang tidak berwujud dan juga tidak bisa dimiliki tetapi bisa dirasakan dan memberikan kepuasaan kepada pelanggan pengguna layanan.

3. Jenis - JenisPelayanan

Moenir (2006: 90) pelayanan ada tiga macam yaitu sebagai berikut :

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan dengan tulisan
3. Layanan dengan perbuatan

Ketiga bentuk layanan itu memang selamanya tidak berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

a. Layanan dengan lisan

Layanan ini dilakukann oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keteranagan kepada siapa pun yang memerlukan. Agar layanan ini berhasil sesuaidengan yangdiharapkan, maka diperlukan beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu :

1) Memenuhi benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan para pengguna jasa.
3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
4) Meski dalam keadaan “ sepi “ tidak “ ngobrol “ dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ ngobrol “ dengan cara yang sopan. (Moenir, 2006: 192).

b. Layanan melalui dengan tulisan

Layanan melalui tulisan cukup pefisian terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu halyangharusdi perhatikan ialah faktor kecapatan, baik dalam pengelolaan masalah maupundalam proses penyelesaiannya (pengengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Pengiriman sebaiknya melalui jasa pengiriman yang lebih cepat, dimana saat ini sering dipromosikan sebagai layanan pengiriman kilat, cepat atau *ekspress.* Layanan tulisan terdiri atas dua golongan yaitu :

1) Layanan berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
2) Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberian/penyerahan pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Layanan berbentuk perbuatan

Kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung, ini sebabnya karena berhubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak).

Sebuhungan dengan factor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan tiga hal yang penting, yaitu:

1) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motifmulia yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.
2) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang diisyaratkan ataujika belum memiliki terlebih dahulu mendapatkan pendidikan yang sepadan.
3) Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang lebih ditentukan (Moenir, 2006: 195)

4. Standar Pelayanan

Menurut Sudijono, Anas (2009:9) Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yangwajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

Biaya pelayanan

c. Biaya/tarif pelayanan termasuk rincinya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana danprasarana

f. Penyedian sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

g. Kompetensi petugas pemberian pelayanan

Kompetensi petugas pemberian pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

B. Pengertian *E- Library*

1. Konsep *E-Library*

Menurut Purwono, (2011:36) *eletronik library* merupakan perpustakaan yang menyimpan informasi dalam bentuk digital atau pemenuhan akan kebutuhan informasi dalam bentuk digital dari sumber-sumber informasi dari luar (*eksternal*) untuk disebarluaskan kepada pengguna baik yang terdaftar sebagai pelanggan (*patron*) tertentu maupun komunitas pada umumnya. Siregar (2004:5), mendefenisikan bahwa "Perpustakaan elektronik adalah suatu lingkungan perpustakaan dimana berbagai objek informasi (dokumen, *images*, suara dan *video-clips*) disimpan dan diakses dalam bentuk elektronik.

Wahono (2006:45) mendefinisikan perpustakaan digital sebagai suatu perpustakaan yang menyimpan data baik itu buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk file elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer. Menurutnya, istilah perpustakaan digital memiliki pengertian yang sama dengan perpustakaan elektronik (*electronic library*) dan perpustakaan maya (*virtual library*). Menurut Basuki, (2010 : 2) Perpustakaan digital merupakan kumpulan materi media campuran dalam bentuk digital yangdiatur dan dikelola untuk kepentingan populasi pemakai tertentu, distruktur untuk memudahkan fasilitas akses atau memasuki isi perpustakaan dan dilengkapi dengan alat bantu navigasi ke jaringan informasi global.

Di lanjut mengenai pengertian perpustakaan, Putu Laxman (2007: 29) The *Digital library are organizations that provide the resources, including the spesialized staff, to select, structure, offer intellectual access to, interpret, distribute, preserve, the integrity of, and ensure the persistence over time of collections of digital works so that they are readily and economically available for use by defined by community or set of communities. Elektronik library* adalah organisasi yang menyediakan sumber daya, termasuk staf khusus, untuk memilih struktur, menawarkan akses intelektual, menafsirkan, mendistribusikan, melestarikan, integritas, dan menjamin *presistence* koleksi digital, memudahkan dan menghemat penggunaan bagi masyarakat umum ataupun masyarakat komunitas.

konsep perpustakaan digital tidak pernah lepas dari perkembangan kebutuhan masyarakat akan informasi yang cepat, tepat, dan aktual. Dalam konteks perguruan tinggi, konsep perpustakaan digital semakin jelas lagi memperlihatkan kesinambungan mulai dari konsep pustaka sampai konsep digital. Dari beberapa kesimpulan diatas dapat ditarik garis tengah, bahwa *eletronik library* itu adalah sebuah perpustakaan yang menyediakan kemudahan akses bagi penggunanya yang didalamnya memiliki sumberdaya staf ahli, yang mempunyai berbagai macam model koleksi informasi, diantaranya dalam format file digital, yang dapat diakses dari jarak jauh dengan menggunakan jaringan internet. perpustakaan yang menggunakan jaringan internet serta perangkat *hardware* dan *software* dalam pengalikasiannya.

2. Manajemen Perpustakaan

Menurut pendapat I Ketut Widasa (2007:2) adalah suatu kegiatan untuk mencapai tujuan, melalui kerja orang-orang lain. Secara lebih terperinci I Ketut Widasa (2007:2) menyatakan, bahwa manajemen meliputi perancangan dan sifat-sifat usaha kelompok dalam rangka untuk mencapai tujuan, tetapi dengan penggunaan modal berupa, waktu, uang, material dan juga hambatan yang dijumpai, seminim mungkin. Salah satu faktor yang mempengaruhi mahasiswa berkunjung ke perpustakaan pusat adalah kepuasan mereka saat menggunakan jasa pelayanan perpustakaan.Sedangkan kepuasan maupun ketidakpuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan menjadi topik yang hangat

dibicarakan. Kepuasaan pelanggan /mahasiswa ditentukan oleh kualitas barang/jasa yang dikehendaki oleh pelanggan, sehingga jaminan kualitas layanan jasa perpustakaan dijadikan sebagai tolok ukur eksistensi sebuah perpustakaan diperguruan tinggi.Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu jasa atau barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan (Supranto, 2006:224). Seperti seorang mahasiswa yang mengharapkan petugas perpustakaan yang mempermudahkan dia dalam mencari buku yang diinginkan, akan tetapi petugas malah bersikap kurang ramah, sehingga menumbulkan kekecewaan / menimbulkan rasa tidak puas terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dari hal ini dapat kita ketahuibahwa kepuasaan seseorang itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006 : 237) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap jasa pelayanan adalah :

a. faktor keandalan (*reliability),*
b. faktor ketanggapan (*responsivenes),*
c. faktor jaminan (*confidence/ assurance*)
d. faktor empati (*emphaty),*
e. faktor berwujud (*tangible)*

Selain itu juga faktor ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang layanan untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan produk yang diinginkan.

Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:237) dapat di spesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah :

a. Faktor keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelangganakan terpenuhi apabila kualitas produk/ jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.
b. Faktor ketanggapan (*Responsiveness)*, adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.
c. Faktor jaminan (*Confidence)*, adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance". Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.
d. Faktor empati (*Emphaty),* adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.
e. Faktor berwujud *(Tangible*). adalah penampilan fasilitas fisik,

peralatan, personel dan media komunikasi.

Zeithml dkk (Tjiptono 2007:14) mengidentifikasikan lima dimensi pokok kualitas jasa, yaitu :

a. Bukti langsung *(tangible)* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
b. Keandalan *(reability)*, yakni kemampuan memberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
c. Daya tanggap *(responsiveness)*, yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggang dan memerikan pelayanan yang tanggap.
d. Jaminan *(assurance)*, mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
e. Empati *(emphaty)* meliputi kemudahan dalam melakkan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Indikator-indikator penunjuk pelayanan yang berkualitas di atas adalah ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kaitannya dengan manajemen perpustakaan Siregar (2008:2) menyatakan bahwa manajemen perpustakaan dan unit informasi dapat dicapai dengan mengkombinasikan fungsi manajemen dasar, peran dan keterampilan, sehingga perpustakaan harus memperhatikan aspek-aspeksebagai berikut:

1. Pendanaan Sistem pendanaan yang dimiliki perpustakaan akan sangat mendukung kelancaran dalam penyediaan jasa pelayanan kepada para

penggunanya. Sumber dana perpustakaan harus jelas dan biasanya sumber dana ini berasal dari induk lembaganya, sehingga lembaga harus mengalokasikan dana secara jelas pendanaan untuk peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

2. Pengembangan Koleksi

   Keberadaan dan daya guna yang dimiliki juga sangat dipengaruhi oleh koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan itu sendiri, sehingga perpustakaan perlu terus mengemabngkan kualitas dan kuantitas koleksinya.Pengembangan koleksi harus menjadi prioritas layanan perpustakaan sehingga diperlukan kerjasama antara pengguna perpustakaan dengan pustakawan untuk mengembangkan koleksi perpustakaan tersebut.

3. Akomodasi faktor lain yang harus diperhatikan dalam pembangunan perpustakaan adalah kemudahan akses menuju perpustakaan tersebut Sehingga, pendirian gedung dan pemilihan ruangan perpustakaan harus diperhatikan dengan seksama. Perpustakaan sebaiknya terletak di tempat yang strategis sehingga memudahkan pengguna untuk mengaksesnya. Selain itu penataan ruang dan penempatan koleksibuku serta pemberian tanda penunjuk juga harus diperhatikan untuk meningkatkan kemudahan akses pemakainya.

4. Staff Perpustakaan

   Staffpengguna akan semakin baik apabila memiliki kualitas layanan yang baik, salah satu cara mencapainya adalah dengan pemilihan staf

secara baik tepat dan professional, karena transfer informasi yang efektif sangat dipengaruhi oleh kualitas staff sehingga diperlukan staff yang baik yang diseleksi dengan baik pula.

5. Pelayanan Teknis

   Perpustakaan juga harus memperhatikan aktivitas-aktivitas rutin yang harus dilakukan petugas perpustakaan terkait dengan pelayanan teknis yang mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan, dan perawatan koleksi

6. Pelayanan Pengguna

   Pelayanan pengguna mencakup kegiatan peminjaman, keanggotaan, dan pembimbingan layanan dan bahan-bahan yang ada dalam perpustakaan serta layanan penulusuran dan silang layanan.

7. Teknologi Informasi

   Penggunaan teknologi akan memudahkan pengguna dan kinerja rutin perpustakaan. Kemudahan ini akan meningkatkan nilai tersendiri dari pengguna terhadap perpustakaan tersebut.

8. Kerjasama Mengembangkan sayap dengan menjalin kerjasama dengan pihak lain akanmeningkatkan kualitas dan kuantitas layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan.

3. Peran Perpustakaan

Perpustakaan berbeda dengan toko buku, suatu perpustakaan mempuanyai ciri tertentu yang dapat membedakan dengan toko buku.

Menurut Bafadal (2005: 2), ada beberapa ciri sebuah perpustakaan antara lain:

a. Perpustakaan merupakan suatu unit kerja Perpustakaan tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu.
b. Perpustakaan mengelola sejumlah bahan pustaka Di perpustakaan disediakan berbagai bahan pustaka berupa buku-buku (fiksi ataupun non fiksi) dan rekaman. Bahan-bahan pustaka tersebut tidak hanya disusun dan disimpan, tetapi dikelola dengan sebaik-baiknya menurut aturan tertentu, seperti diklasifikasikan, dibuatkan kartu katalog, diberikan label dan sebagainya sehingga siap dipinjamkan kepada pemakainnya.
c. Perpustakaan harus digunakan oleh pemakai Tujuan pengelolaan atau pengaturan bahan-bahan pustaka tidak lain adalah agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh pemakainya.
d. Perpustakaan sebagai sumber informasi Perpustakaan tidak hanya sebagai tumpukan buku tanpa ada gunanya, tetapi secra prisip perpustakaan harus dapat dijadikan atau berfungsi sebagai sumber informasi bagi setiap yang membutuhkan.

Menurut Mirmani (2009: 123) menyatakan, fungsi utama perpustakaan adalah menyimpan dan meyediakan koleksi buku dan bahan tercetak lainnya untuk digunakan oleh masyarakat umum dengan tujuan tertentu. Perpustakaan mempunyai banyak manfaat antara lain:

1. Fungsi edukatif (Pendidikan)

   Menurut Sudarsana (2010:18), fungsi pendidikan merupakan tempat belajar seumur hidup, terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah. Dalam dunia pendidikan perpustakaan digunakan untuk menambah, melengkapi, dan memperdalam pengetahuan sesuai dengan kebutuhan.Perpustakaan menyediakan bahan pustaka atau sumber sebagai sarana pendidikan di sekolah dan sebagai lembaga pendidikan luar sekolah. Dengan adanya perpustakaan perguruan tinggi maka pendidikan akan semakin maju dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Fungsi Informasi

   Menurut Haryanto (1993:5), perpustakaan menyediakan bahan pustaka yang memuat dan berisi segala macam informasi dari berbagai cabang ilmu perpustakaan. Menurut Sudarsana (2010: 19), fungsi formatif perpustakaan adalah menyediakan suatu informasi yang diperlukan dan informasi itu diberikan baik atas permintaan maupun tidak diminta. Fungsi Riset (Penelitian)

   Perpustakaan menyediakan bahan pustaka yang dapat dijadikan sumber penelitian ilmiah dalam berbagai bidang studi.

3. Fungsi Rekreatif

   Perpustakaan menyediakan bahan pustaka (yang bersifat rekreatif) untuk dijadikan sebagai tempat rekreasi.Koleksi yang bernilai rekreatif seperti Koran, majalah, cerita-cerita lucu dan lainlain.

Menurut Sudarsana (2010:110), perpustakaan berusaha menyajikan bahan-bahan.pustaka yang dapat memberikan kesegaran pada pemakai perpustakaan.

4. Fungsi Preservatif

Perpustakaan sebagai tempat untuk melestarikan bahan pustaka (sebagai hasil karya budaya) baik yang berbentuk karya cetak maupun rekaman.

4. Tugas Perpustakaan

Menurut Purwono (2010: 9), tugas kewajiban perpustakaan ialah mengumpulkan, menyusun, dan memelihara buku-buku dan dokumen pustaka dengan maksud untuk menyediakannya bagi keperluan pengetahuan, penyilidikan, pengajaran dan keperluan-keperluan lain yang sejenis. Menurut Pedoman atau Standar Perpustakaandi Indonesia yangdikutip oleh Sudarsana (2010: 112), menyatakan,

a. Memberikan fasilitas belajar dalam peningkatan individu masing-masing anggota masyarakat di kota dan desa
b. Memajukan lebih lanjut keahlian seseorang melalui pendidikan formal
c. Memberikan informasi
d. Mengembangkan kemampuan kreatif
e. Sarana rekreasi Dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan tempat yang digunakan untuk memelihara, megelola dokumen-dokumen baik itu buku ataupun rekaman yang dapat dimanfaatkan

oleh pemakainya. Sehingga koleksi-koleksi tersebut dapat dimanfaatkan dan dapat dipelihara keberadaannya.

C. Universitas Muhammdiyah Makassar

Universitas Muhammadiyah Makassar, yang lebih dikenal dengan sebutan UNISMUH Makassar ini-adalah realisasi dari hasil Musyawarah Wilayah Muhammadiyah Sulawesi Selatan dan Tenggara di Kabupaten Bantaeng. Al hasilnya, pada tanggal 19 Juni 1963, melalui Surat Pendirian yang bernomor: E-6/098/1968 tertanggal 22 Jumadil Akhir 1394H/ 12 Juli 1963 oleh Persyarikatan Muhammadiyah sebagai organisasi sosial. yang bergerak di bidang pendidikan dan pengajaran dakwah amar ma'ruf nahi mungkar, serta melalui Akte Pendirian yang saat itu dibuat oleh notaris R. Sinojo Wonsowidjojo, dengan Akta Notaris Nomor: 71 tanggal 19 Juni 1963, akhirnya Universitas Muhammadiyah secara resmi didirinkan. Namun, Universitas Muhammadiyah Makassar baru dinyatakan terdaftar sebagai perguruan tinggi swasta, sejak tanggal 1 Oktober 1965.Sebelum itu, Universitas Muhammadiyah Makassar hanya merupakan cabang dari Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Awal berdirinya, Unismuh Makassar hanya memiliki dua fakultas, yakni Fakultas Ilmu Pendidikan dan Keguruan, yang menggunakan kurikulum yang sama dengan IKIP Makassar, dan Fakultas Tarbiyah yang menggunakan kurikulum yang sama dengan IAIN Alauddin Makassar. Dalam perkembangannya, kedua fakultas ini dikembangkan dengan membuka cabang di berbagai kabupaten dan kota di Sulawesi Selatan. Saat itu, cabang untuk

Fakultas Ilmu Pendidikan dan Keguruan dibuka di Kabupaten Bone, Bulukumba, Sidrap, Enrekang, dan Parepare. Kesemua cabang FKIP ini, akhirnya dapat berdiri sendiri sebagai Sekolah Tinggi Keguruan dan

Ilmu Pendidikan (STKIP), kecuali cabang Parepare yang berubah menjadi Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR). Sementara, untuk cabang Fakultas Tarbiyah, saat itu membuka cabang di Kabupaten Jeneponto, Sinjai, Enrekang, Maros, dan Pangkep dalam eksistensinya.Universitas Muhammadiyah Makassar mengembang tugas dan amanah besar bagi agama, bangsa, dan negara. Selain posisinya sebagai salah satu PTM dan PTS di Kawasan Timur Indonesia yang tergolong besar, juga padanya tertanam kultur pendidikan yang diwariskan oleh Persyarikatan Muhammadiyah. Dengan terintegrasinya nama Muhammadiyah dalam nama Unismuh Makassar, terbentang harapan terpadunya budaya, keilmuan, dan nafas keagamaan dalam setiap aktivitasnya.http://sulsel.muhammadiyah.or.id

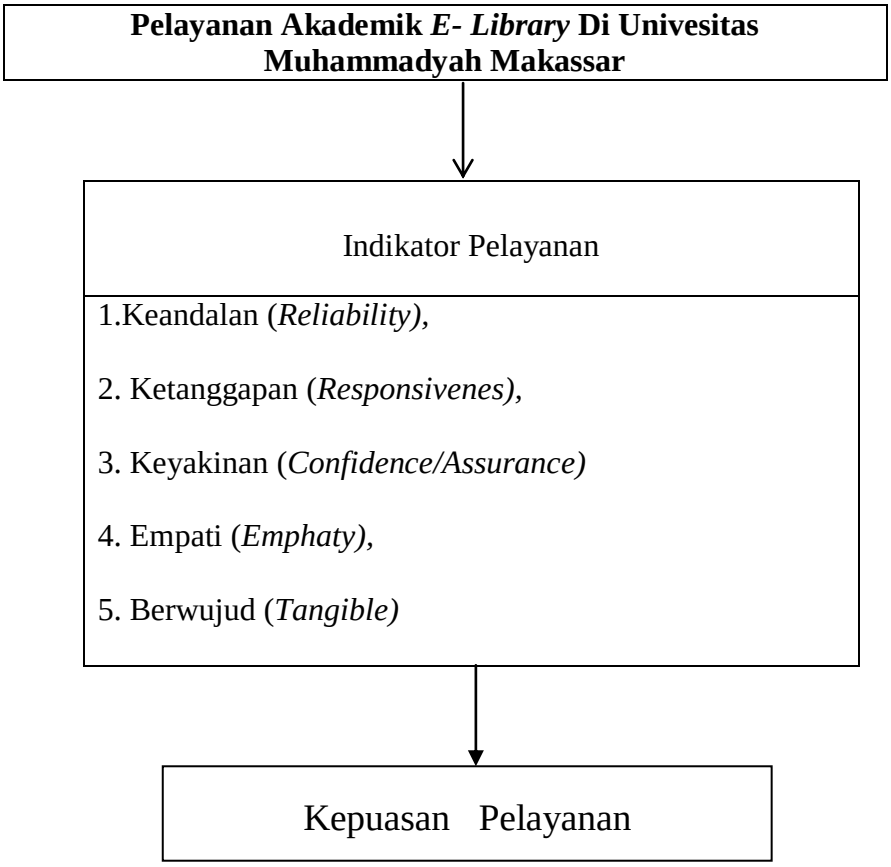
Universitas Muhammadiyah Makassar, selain telah memiliki 7 Fakultas, 1 Program Pascasarjana, dan 29 Program Studi, Unismuh Makassar juga senantiasa mendorong tumbuhnya dana abadi dan akses yang luas, baik dalam lingkup PTM se-Indonesia maupun akses jaringan kerja sama internal antar instansi pendidikan, birokrasi, ekonomi, dan sosial kemasyarakatan, Unismuh Makassar juga telah menjadi pembina bagi seluruh Perguruan Tinggi Muhammadiyah yang ada di Sulawesi Selatan, yang terdiri dari 2 Universitas, 7 Akademik, dan 10 Sekolah Tinggi. Dalam mengemban amanah Persyarikatan, Visi dan Misi-nya, Universitas Muhammadiyah Makassar

senantiasa melakukan aktivitas pengabdian sebagai upaya pemberian layanan terbaik untuk meningkatkan kualitas Tridarma Perguruan Tinggi. Perpustakaan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses belajar mengajar. Perpustakaan yang terorganisir secara baik dan sisitematis, dapat memberikan kemudahan bagi proses perkuliahan di Perguruan Tinggi. Hal ini, tidak lain dikarenakan sumber belajar dan metode pembelajaran yang digunakan di era modern yang membutuhkan fasilitas sebagai peningkatan kualitas pendidikan.

D. Kerangka Pikir

Digital *Library* atau Perpustakaan Digital adalah suatu perpustakaan dimana seluruh isi koleksi dan proses pengelolaan, serta layanannya berupa kumpulan data dalam bentuk digital. Tujuannya efisiensi waktu dan tempat baik dari sisi pengelola maupun pengguna, sehingga memudahkan dalamhal pelayanan.Untuk itu kualitas pelayanan *E-Library* (perpustakaan elektronik adalah gambaran keseluruhan jasa yang dapat menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau mahasiswa dan loyalitas pelanggan adalah tingkat keinginan atau komitmen pelanggan untuk bertahan secara konsisten dan kembali berkunjung. Adapun 5 indikato rpelayanan *E-Library* pusat : 1. Keandalan (*Reliability)*, 2. Ketanggapan (*Responsivenes)*, 3. Keyakinan (*Confidence/ Assurance*) 4. Empati (*Emphaty)*, 5. Berwujud (*Tangible)*. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat bagan sebagai berikut :

Bagan Kerangka Pikir



E. Definisi Operasional

1. Penelitian *eletronik library* itu adalah sebuah perpustakaan yang menyediakan kemudahan akses bagi penggunanya yang didalamnya memiliki sumber daya staf ahli, yang mempunyai berbagai macam modelkoleksi informasi, diantaranya dalam format file digital, yang dapat diakses dari jarak jauh dengan menggunakan jaringan internet, bisa juga dikatakan bahwa *eletronik library* merupakan sistem.mengenai pelayanan akademik *E-Library* di Universitas Muhammadiyah Makassar. Harus

sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan Pelayanan Akademik *E- Library* DiUnivesitas Muhammadyah Makassar. Adapun indikatorya terdiri dari : 1. Keandalan (*reliability), 2.*Ketanggapan (*responsivenes), 3.* Keyakinan (*confidence/ assurance*) 4. Empati (*emphaty), 5.*Berwujud (*tangible).*

2. Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan : a. jasa yang dijanjikan. b. konsisten c. terpercaya.
3. Ketanggapan (*Responsiveness)*, adalah a. tanggapdan b. cepat kepada mahasiswa.
4. Jaminan (*Confidence*) adalah a. pengetahuan. b. kesopanan karyawan. c. kemampuan staf dalam menimbulkan kepercayaan
5. Empati (*Emphaty*), adalah a. yang bersifa tindividual atau pribadi kepada mahasiswa, dan b. memahami keinginan atau kebutuhan mahasiswa.
6. Berwujud (*Tangible*).a dalaha. tersedianya fasilitas dan perlengkapan b. penampilan para staf perpustakaan yang menarik sopan, ramah dan nyaman.
7. Kepuasan Pelayanan adalah mempunyai ikatan sangat erat dengan kepuasan pemakai. untuk ituperpustakaan sebagailembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasanpemakainya sehingga terciptalahpemberian pelayanan yang berkualitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan setelah proposal penelitian dalam rentang waktu dua bulan yaitu antara bulan april-Juni 2016. Pemilihan lokasi penelitian atas dasar pertimbangan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan alasan beberapa masalah melayanai dalam melayanai fotocopy digital masih lambat, komputer masih sangat kurang, Jaringan internet *E- Library* masih bergantung pada jaringan hos pot rektorat dan belum ada jaringan hos pot tersendirinya. Kelengkapan buku-buku juga masih kurang seperti buku- buku metode penelitian. Ditambah lagi kurangnya buku-buku yang sesuai dengan jurusan masing-masing fakultas. Ketidakrapian tata letak referensi, sepertibuku-buku. Dan dibuktikan oleh penulis sendiri disaat mencari data statistik pengunjung sangat susah mendapatkannya, bahkan dipimpong panping.

B. Jenis dan Tipe penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini digunakan ini Deskritf Kuantitatif, dimana menggambarkan suatu pelayanan akademik yang belum maksimal sehingga mahasiswa belum puas saat melayani petugas perpustakaan tersebut.Dengan mengumpulkan data berupa angka yang diperoleh dari lokasi penelitian kemudian diolah dalam bentuk untuk mendapatkan

informasi. Penelitian ini dilakukan untuk lebih menguatkan analisis data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah ditabulasi dalam bentuk tebelfrekuensi sederhana dan persentase maka peneliti melakukan upayain terpretasi dan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dilakukan adalah survey yaitu penelitian dengan mengumpulkan data dan menganalisis suatu peristiwa atau proses tertentu dengan memilih data atau menemukan ruang lingkup tertentu sebagai sampel yang dianggap representative

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapakan oleh peneliti utuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, hal ini dikemukakan oleh sugiyono bukunya "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D", Penerbit Albeta, Bandung pada tahun 2011.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengunjung di bulan april dan Juni sebanyak 1000 orang pengunjung pada tahun 2016.

2. Sampel

Sampeladalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2011:215). Adapun teknik sampel yang diambil ditentukan dengan insidental sampling diambil secara kebetulan

dimana seluruh pengunjung *E-Library* sampling yang ditemui pada saat pengambilan sampel berpeluang menjadi responden. Atausiapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai responden. Dan informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepalam Perpustakaan : 1 orang
2. K.T.U. Perpustakaan : 1 orang
3. IT. KartuAnggota : 1 orang
4. Layanan Sirkulasi : 2 orang
5. Mahasiswa : 4 orang

Berdasarkan pada jumlah populasi tersebut maka penulis akan mengambil sampel 100 responden dengan tingkat keselahan 10 %. Pengambilan sampel ini berdasarkan pada hasil perhitungan rumus Slovin (Sevilla,1993:161)yaitu :

$n=N / 1 + Ne^2$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = batas kesalahan yang diinginkan

Maka: $n = 1000 / 1 + 1000 (0,1)^2$

$= 1000 / 1 + 1000 (0,01)$

$= 1000 / 1 + 1000/ 1+ 10,00$

$= 1000 / 1010$

= 99 dibulatkan menjadi 100

D. Jenis Data danSumber Data

1. Jenis Data

a. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar yang dijadikan dasar dalam memecahkan permasalahan yang ada.

b. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka yang kemudian diolah dan dibuatkan suatu interprestasi dalam upaya menjawab permasalahan yang ada.

2. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian adalah terdiri dari dua macam, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secaralangsung dari sumber aslinya atau tanpa perantara.

b. Data sekunder

Datasekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang bersumber dari dokumen laporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, serta tulisan hasil daripenelitiaan yang dilakukan.

E. TeknikPengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam ini, maka peneliti menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang diteliti.

2. Wawancara atau Interview.

   Wawancara adalah proses tanyajawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi.

3. Kuesioner (*questionnaire*)

   Kuesioner, yaitu seperangkat daftar pertanyaan yang bersifat tertutup dimana setiap pertanyaan sudah disediakan alternatif jawaban bagi responden. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data primer berupa informasi secara tertulis langsung dari responden berkaitan dengan indikator dan variabel penelitian di UPT Perpustakaan UMM

4. Studi Dokumentasi

   Yaitu merupakan teknik mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan bahan-bahan berupa buku-buku, dokumendan bahan pustaka lainnya yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti, yakni menyangkut masalah pelayanan akademik *E-Library* dengan tujuan untuk memperoleh obyek yang menunjang kelengkapan penelitian.

   Pelayanan akademik *E-Library* dengan tujuan untuk memperoleh obyek yang menunjang kelengkapan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriftif kuantitatif dalam bentuk reduksi data, sajian data serta

penarikan kesimpulan dengan menggunakan proses siklus serta pengambilan kesimpulan akhir dengan menggunakan penalaran sistematik dan table distributive frekuensi. Kemudian penelitian menginterprestasikan menjadi seperangkat informasi yang menjabarkan mengenai pelayanan akademik *E-Library* di Universitas Muhammadiyah Makassar. Dari data tersebut, dilakukan analisis deskritif melalui perhitungan persentase dan system skor untuk mengetahui komposisi jawaban responden. Adapun menurut Singararibum dan Efendy (2013:42) analisis presentase rumus perhitungan skor untuk setiap item pertanyaan, yaitu :

Keterangan :

P =Persentase

N =Jumlah Responden

F =Frekuensi

Selain tabelfrekuensi, analisa data juga dilakukan dengan menggunakan skala likert. Skala Likertdikembangkan oleh Rasis Likert (1932) yangpaling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden terhadap suatu objek, Husain Usman & Purnomo Setiady dalam HindarJaya 2013:43

$$\overline{X} = \frac{\sum(\mathrm{x.F})}{N}$$

Keterangan :

X=Rata- rata skor

∑=Jumlah

X=Skor

F=Frekuensi

N =Jumlah Responden

$$\text{RATA PERSEN} = \frac{RATA-RATASKOR}{BANYAKNYAKLASIFIKASI} X\ 100\%$$

Untuk mengetahui baik atau tidaknya mengenai pelayanan akademik *E*-Library di Universitas Muhammadiyah Makassar, maka digunakan suatu ukuran sebagai berikut :

Rumus Interval

$$\text{Interval kategorinya} = \frac{Jarak\ Pengukuran}{Jumlah\ Interval}$$

$$= \frac{Skor\ \ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Kriteria}$$

$$= \frac{4-1}{4} = 0{,}75$$

Oleh karenanya kategori dari data yang dihasilkan akan diuraikan sebagai berikut :

Kategori Tanggapan Responden	**Nilai Skor**	**Interval Rata-Rata**	**Interval Rata-rata Presentase**
Sangat baik	4	3,26- 4,00	81,50% - 100,00%
Baik	3	2,51- 3,25	62,75% - 81,25%
Kurang baik	2	1,76- 2,20	44,00% - 62,50%
Tidak baik	1	1,00 – 1,25	25,00% - 43,75%

Berdasarkan dengan pemberian skor yang dinilai dari nilai tertinggi skor 4 dan yang terendah skor 1, maka dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Sangat sistematis/sangat mudah/sangat cepat/sangat dipahami/sangat disipin/sangat jelas/sangat lambat/sangat baik/sangat dibutuhkan/sangat sangat baik/sangat dibutuhkan/ sangat penting/sangat mendesak.	Skor 4
Sistemati/mudah/cepat/dipahami/disiplin/jelas/lambat baik/tepat/penting/mendesak.	Skor 3
Tidak sistematis/tidak mudah/tidak cepat/tidak dipahami/tidak disiplin/tidak jelas/tidak lambat/tidak baik/tidak dibutuhkan/tidak penting/tidakmendesak.	Skor 2
Sangat baik sistematis/sangat tidak mudah/sangat tidak cepat/sangat tidak dipahami/sangat tidak disiplin/sangat tidak jelas/sangat tidak lambat/sangat sangat tidak dibutuhkan/sangat tidak penting/sangat tidak mendesak.	Skor 1

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran UmumPerpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar

1. Sejarah Perpustakaa Universitas Muhammadiyah Makassar

Perjalanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar beberapa kali mengalami perpindahan seiring dengan perkembanganyang dialami oleh Universitas Muhammadiyah Makassar. Dari perjalanan tersebut mulai dari kampus pertama, kedua, danketiga berturut-turut pernah menjadi pusat kegiatan Universitas Muhammadiyah Makassar. Hal ini jugalah yang menyebabkan berpindahnya Perpustakaan Unversitas Muhammadiyah Makassar dari kampus pertama, kedua, dan ketiga.

Sejarah berdirinya Perpustakaan Unversitas Muhammadiyah Makassar tidak terlepas dari sejarah berdirinya Universitas Muhammadiyah Makassarawalnya berada di Jalan Ranggong Dg. Romo (kampus I) dan didirinkan pada tahun1977sebagai kampus pertama. Pada tahun 1985 kampus kedua yang bertempat di jalan bungaya (kampus II) kemudian pada tahun 1994 Kampus Ketiga di Gedung B yang terletak di Jl. Sultan Alauddi No. 259 menjadi pusat kegiatan Universitas Muhammadiyah Makassar sampai sekarang (kampus III). Selanjutnya dilokasi yang samaber pindah dari gedung B kegedung Ma'had Al-Birrpada tahun 1996, kemudian pada tahun 2001 berpindah dari gedung Ma'had Al-Birr berpindah kegedung Rektorat yang sebelumnya adalah mesjid kampus Universitas Muhammadiyah Makassar. Sejak awal

berdirinya perpustakaan Unismuh yaitu tahun 1977 sampai tahun 1986, perpustakaan masih diolah dengan sangat sederhana. Berturur-turut perpustakaan diolah oleh ibu Hasiah, kemudian Pak Siri Dangnga, selanjutnya Fatimah Tola, dan Pak Nasir Hamdat.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar mengawali perkembangan ketika Drs. Sanusi, M. Si.menjadi kepala perpustakaan dengan enam orang karyawan. Drs. Sanusi, M. Si. Menjadi kepala perpustakaan pada tahun 1986 sampai dengan tahun 2002. Pada tahun 2002 bulan Oktober peralihan kepala dari Drs. Sunusi, M. Si. Ke Drs.Sanusi M, M. Pd.I sampai sekarang. Di bawah pengelola kepala perpustakaan Drs. Sunusi, M, M.Pd.I, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar mengalami perkembangan yang lebih pesat lagi. Dengan pengelolaan perpustakaan yang berbasis teknologi komputer dengan menggunakan program SIPISIS, walaupun program inisampai sekarang belum maksimal penggunaanya. Sehingga sebagian besarmasih menggukan system manual. Dan karena penggunaannya masihbelum maksimal maka diadakannya pelatihan-pelatihan danseminar yang berhubungan dengan kemajuaan pepustakaan. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar menempati ruangan seluas 22,5 m X25 m, pada ruangan inilah semua aktifitas perpustakaan dilaksanakan, seperti membaca, peminjaman pengembalian dan bebaspustaka. Koleksi yang berada di perpustakaan ini terdiri dari buku, majalah, dan skripsi, dan perlengkapan sarana dan prasarana di perpustakaan Universitas

Muhammadiyah Makassar merupakan sarana yang dapat memperlancar dinamika pekerjaan, demikian pula pelayanan terhadap pemakai.

2. Visi dan Misi

Dengan keinginan untuk memajukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar memiiki visi dan misi sebagai berikut :

1. Visi

   Sumber pembelajaran, informasi dan penelitian dalam pengembangan insan beriman, bertakwa, berakhlak mulia, beramal ilmiah, dan berilmu amaliah.

2. Misi

   Menyediakan lingkungan belajar berkualitas untuk mengembangkan pembelajaran yang inovatif, percaya diri, dan proaktif. Melestarikan, mengembangkan, menemukan, dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi yang unggul, terpercaya. Menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi untuk kemaslahan manusia baik lahiriyah maupun batiniyah. (Sumber data perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar)

3. Tenaga Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar

Pada saat ini perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar dikelola oleh 12 orang sumber daya manusia yang latar belakang pendidikannya berbeda-beda. Hanya ada 2 orang yang mempunyai latar

belakang pendidikan perpustakaan dan delapan orang lainnya berlatar belakang pendidikan bukan perpustakaan.

Tabel 1 Job Deskripsi Perpustakaan Unismuh

No.	Nama	Jabatan & Tugas
1.	Nursinah, S.Hum	Kepala Perpustakaan
2.	Adhayati Thaief, S. Kep	K.Tu. Perpustakaan
3.	Nuraeni,S.pd	Layanan Sirkulasi
4.	Wahyuni, S.Pd	It. Kartu Anggota *Elektirk*
5	Hasmawati, S.Ip	Pengolohan BahanPustaka
6.	Muh. Fakharuddi, S.Ip	Bagian Sirkulasi
7.	Muh. Marzuki, M. Pdi	Bagian Referensi
8.	Jumriati, S.Pd	Bagian Sirkulasi

Sumber Data : Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar

Perustakaan perguruan tinggi merupakan unsure penunjang perguruan tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Sebuah perpustakaan dapat dinilai dengan baik apabila salah satu komponennya yaitu pustakawan dapat melaksanakan tugasnya secara profesional. Oleh karena itu, pustakawan dapat merupakan salah satu unsur terpenting dalam menjalankan program perpustakawan. Karena pustakawan merupakan hal terpenting danpustakawan/staf yangada di perpustakawan Universitas Muhammadiyah Makassar mayoritas non perpustakawan maka sering diadakan pelatihan dan terkadang studi banding di perpustakaan Universitas Muhammadiyah lainnya. Baik itu di sulawesi .hal ini akan mempermudah perpustakaan dalam memberikan apa yang menjadi tuntutan dan kebutuhan pemakainya.

4. Struktur Organisasi Perpustakaan Unversitas Muhammadiyah Makassar

Perpustakaan Unversitas Muhammadiyah Makassar di pimpin oleh seorang kepala perpustakaan. Di atas telah disebutkan tenaga pengelola perpustakaan Unversitas Muhammadiyah Makassar. Semua permintaan kebutuhan baik itupengadaan koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan harus melalui rektor sebagai pemimpin Universitas. Untuk lebih jelasnya struktur Organisasi Perpustakaan Unversitas Muhammadiyah Makassar dapat dilihat sebagar berikut :

5. Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar

a. Sistem Layanan

Pelayanan perpustakaan adalah suatu kegiatan memberikan pelayanan dan bantuan informasi kepada pengguna agar memperoleh bahan pustaka yang dibutuhkannya. Semua bahan pustaka yangtelah siap disusun di rak untuk dibaca atau dipinjamkanbagi yang membutuhkannya. Dalam melaksanakan tugasnya, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar memakai sistem layanan terbuka. Pelayanan terbuka adalah setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan boleh mencari sendiri atau kesempatan memilih sendiri bahan pustaka yang ada di raksesuai dengan keinginan pemustaka.

b. Jam Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar

1. Senin s.d Kamis dan Sabtu :

a. Jam 08.00-17.00

b. Jam 12.00-13.30 Istirahat

2. Jum’at :

a. Jam 08.00-17.00

b. Jam 11.30-13.30 Istirahat

c. Jenis Layanan Perpuustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar

Ada beberapa jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan yaitu :

1) Layanan Sirkulasi: layanan sirkulasi meliputi layanan peminjaman, penembalian, perpanjangan koleksi dan pembuatan kartu serta perpanjangan kartuanggotaperustakaan. Layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar memakai layanan yang menggunakan sistem otomasi perpustakaan yaitu Sipisis dan Sistem Manajemen Perpustakaan.
2) Layanan membaca : layanan ini berlaku pada semua pengunjung perpustakaan.
3) Layanan deposit (laporan hasilpenelitian, Karya Tulis Ilmiah, Skrisi)
4) Layanan administrasi
5) Layanan internet
6) Layanan referensi

Jasa layanan ini, memberikan rujukan informasi yang beragam. Di dalamnya tersedia berbagai koleksi referensi seperti : kamus, dan skripsi. Koleksi referensi, ditandai dengan label punggung buku

bertuliskan “R”. Koleksi referenasi hanyadapat dibaca ditempat, tidak diperkenankandipinjam atau dibawa pulang.

7) Layanan koleksi majalah/jurnal Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar. Perpustakaan menyediakan berbagai judul majalah/jurnal yangberasal dari pembelian, hadiah dan tukar-menukar.

6. Jumlah Koleksi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar

Sampai saat ini jumlah koleksi standar yang dimiliki Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 3 : Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan Unismuh

No	Koleksi buku	Judul	Eksemplar
1	Buku	8.557	3.418
2	Lapoaran Penelitian	3.310	3.346
3	Majalah/Artikel/Jurnal	191	215
4	SuratKabar	8	30
Jumlah			**711**

Sumber : Data Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar

B. Karakteristik Responden

Kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini berjumlah 100 kuesioner dengan subjek penelitian mahasiswa. Berikut iniakan dipaparkan karakteristik responden secara umum menurut jenis kelamin, umur dan jurusan.

1. Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data yang dihimpun dari responden diperoleh jenis kelamin seperti tampak pada table berikut :

Tabel 4 : Karakteristik Rasponden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	20	20
2.	Perempuan	80	80
	Jumlah	**100**	**100**

Sumber: Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada table diatas menunjukkan bahwadari100 responden yang merupakan adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 80orang sedangkan laki-laki sebanyak 20 orang dibandingkan kaum laki-laki, maka dapat disimpulkan bahwa yang sering berkunjung keperpustakaan jenis kelamin perempuan sebesar 80 orang dengan berbeda pula tujuannya berkunjung ke perpustakaan dibandingkan laki-laki sebanyak 20 orang sangat rendah, bukan dikarenakan menghabiskan waktu kosongnya berkumpul dengan teman-temannya sambil menghisap rokok. Padahal perpustakaan sebuah wadah untuk mendapatkan informasi serta ilmu pengetahuan sebanyak-banyaknya dan secepat mungkin agar tidak ketinggalan informasi dan memanfaatkan teknologi. Salah satu cara memperoleh informasi dan ilmu pengetahuan adalah dengan membaca.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Data yang dihimpun dari responden diperoleh tingkat umur seperti tampak pada tabel berikut:

Tabel 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1.	18-19	42	42
2.	20-22	30	30
3.	23-24	28	28
Jumlah		**100**	**100**

Sumber: Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada tabel di atas dapat dilihat dari 100 responden Menunjukkan kebanyakan umur responden berada pada kisaran umur 18s/d 19 tahun sebesar 42%, yang umur 20/22 sebesar 30 %, sedangkan terkecilberada padaumur 23/24 tahun keatas yaitu sebesar 28%.

Dapat disimpulkan bahwa yang minat berkunjung adalah umur responden 18 dan 19 tahun sebanyak 42 orang. Karena mahasiswa semester awal itu tugasnya banyak dibandingkan dengan umur 20 dan 22 tahun sebesar 30% yang menghabiskan waktunya di perpustakaan dengan berbeda pula tujuannya. Sedangkan terkecil umur 23-24 tahun sebesar 28% karena semester akhir menghabiskan waktunya untuk mencari referensi bahan skripsi.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Data yang dihimpun dari responden diperoleh tingkat jurusan seperti tampakpada tabel berikut :

Tabel 6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Jurusan	Frekuensi	Persentase (%)	Thn pengguna
Pai	15	15	2010
AND	14	14	2011
Bhs Inggris	24	24	2014
Manajemen	20	20	2013
Matematika	12	12	2011
Pgsd	15	15	2015
Jumlah	**100**	**100**	

Sumber: Diolah dari data primer, Juni 2016

Berdasarkan tabel di atas tingkat jurusan responden didapatkan bahwa yang paling terendah adalah jurusan, PAI sebanyak 15 (15 %) orang, ADN sebanyak14 (14 %) responden, Manajemen sebanyak 11 (11

%) orang, Matematika sebanyak 20 (20 %) orang, PGSD sebanyak 15 (15%) orang, begitu jurusan Bahasa Inggris 24 (24 %) orang. Jika dilihat dari tabel diatas sebagian besar responden yang sering berkunjung di *E-library* adalah jurusan bahasa inggris dan jelas bahwa responden didominasi jurusan Bahasa Inggris.

Dari data diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat jurusan minat pengunjung hanya beberapa persen saja karean ada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar menghabiskan waktunya dikantin kampus setelah kuliah sampai berjam-jam, dan ada pula mahasiswa yang tinggal di kantin kampus sampai tutup. Padahal sangat pentingnya informasi terkini dalam dunia pendidikan agama, perekonomian dan bahkan dunia politik.

C. Pelayanan Akademik *E-library* Di Unismuh

Untuk mengetahui kualitas layanan akademik *E-Library* Universitas Muhammadiyah Makassar, penulis memilih 5 dimensi pelayanan publik, yaitu: 1. Keandalan (*Reabilitiy)*, 2. Daya Tanggap *(Responsiviness)*, *3.* Keyakinan *(Assurance)*, 4. Emphaty *(Emphaty)*, 5. Berwujud (*Tangbles)*, selain itu untuk mengetahui kualitas pelayanan public juga menjadi hal yang penting. Besarnya kualitas pelayanan public terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang di berikan dari tiap-tiap indikator berikut ini :

1. Keandalan *(Reability)*

Keandalan *(Reability)* adalah a. jasa yang dijanjikan b. konsisten c. terpercaya.

a. Jasa yang dijanjikan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan jasa dijanjikan dengan tepat waktu, serta jelas dan memuaskan.

Tabel 7 : Tanggapan Responden Mengenai Jasa Yang di Janjikan dalam Pelayanan Akademik *E-Library* di Unismuh

No	Kategori Penilaian	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1	Sangat sesuai jasa	4	56	224	56
2	Sesuai jasa	3	24	72	24
3	Kurang sesuai jasa	2	20	40	20
4	Tidaksesuai jasa	1	-	-	-
Skor			**100**	**336**	**100**
Rata-Rata Skor		$\frac{336}{100} = 3{,}36$			
Rata-Rata Persentase		$\frac{3{,}36}{4} = 84\ \%$			

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Berdasarkan data di atas dapat dilihat dari 100 responden, 56% responden menyatakan sangat sesuai jasayang dijanjikan 24% responden menyatakan sudah sesuai jasa, dan 20% responden menyatakan kurang sesuai jasa. menyatakan kurang sesuaijasa. Dengan melihat rata-rata skor 3,36 (84 %). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan akademik *e-library* di Unismuh mengenai jasa yang dijanjikan, yaitu terlihat dari hasil persentasen sebanyak 84%. Sedangkan 20% responden yang menyatakan kurang sesuai jasa dijanjikan, ini sebabkan kinerja petugas dalam melayani pengunjung pepustakaan kurang maksimal. Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan akademik *E-Library* dinilai sedang dimana layanan yang diberikan segi koleksi dan akses informasi. Untuk

menguatkan hasil persentase di atas maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu responden *e-library* yang mengatakan bahwa :

> "Kualitas pelayanan perpustakaan akademik *E-Library* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur". (Hasil wawancara dengan AY, 2 Juli 2016).

Selain itu petugas mengungkapkan

> "Bahwa kami sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai jasa yang dijanjikan kepada pengguna, kalaupun responden kurang puas kinerja kami akan mengadakan pelatihan agar semua petugas mengetahui seluk beluk perpustakaan, misalnya bahan koleksi buku, akses informasi, banyak lagi" (Hasil wawancara dengan AY, 2 Juli 2016).

b. Pelayanan yang konsisten adalah, ketika staf akademik *e-library* memberikan layanan yang cepat dan konsisten tanpa membuat kesalahan apapun dan dapat menyelesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tabel 8 : Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Yang Cepat dan Konsisten dalam Pelayanan Akademik *E-Library* di Unismuh

No	Kategori Penilaian	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1	Sangat konsisten	4	45	180	45
2	Konsisten	3	20	60	20
3	Kurang konsisten	2	24	48	9
4	Tidak konsisten	1	11	11	11
Skor			**100**	**299**	**100**
Rata-rata Skor		$\frac{2,99}{100} = 2,99$			
Rata-Rata Persentase		$\frac{2,99}{4} = 74,75\%$			

Sumber : Diolah data primer, Juni2016

Pada tabel data di atas menunjukkan tanggapan responden terhadap pelayanan yang cepat dan konsisten dalam pelayanan

akademik ***E-library*.** Di Unismuh dimana dari 100 responden, 45% responden menyatakan sangat konsisten, 20% responden menyatakan konsisten, 24% responden menyatakan kurang konsisten. Dan 11 responden menyatakan tidak konsisten. Dengan melihat nilai rata-rata skor 2,99 (74,75%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah merasa puas terhadap pelayanan yang cepat dan konsisten dalam pelayanan akademik *E-Library* Unismuh dilihat hasil persentase 74,75% responden menyatakan sudah baik, sedangkan 35% responden menyatakan kurang konsisten, ini sebabkan petugas lebih cenderung mengerjakan tugas pokoknya dari pada ketimbang melayani pengguna perpustakaan. Dari hasil di atas dapat ketahui mayoritas responden menyatakan sudah baik. Untuk menguatkan hasil persentase penulis melakukan wawancara dengan salah satu responden *E-library* yang mengatakan bahwa :

> "Tidak semua petugas konsisten dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya."(Hasil wawancara dengan SY, 2 Juli 2016).

Salah satu petugas mengungkapkan

> "Bahwa 35% responden menyatkan kurang baik ini artinya perlu peningkatan kualitas pelayanan dengan cara evaluasi kinerja petugas perpustakaan. ." (Hasil wawancara dengan SY, 2 Juli 2016).

c. Pelayanan yang terpercaya, adalah ketika staf *E-library* memberikan layanan yang cepat dan terercaya tanpa melakukan kesalahan apapun dan dapat menyelesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Tabel 9 : Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Yang Terpercaya Dalam Pelayanan Akademik *E-Library* Di Unimuh

No	Kategori Penilaian	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1	Sangat terpercaya	4	50	200	50
2	Terpercaya	3	23	69	23
3	Kurang terpercaya	2	7	14	7
	Tidak Terpercaya	1	20	20	20
Skor			**100**	**303**	**100**
Rata-rata Skor		$\frac{363}{100} = 3{,}03$			
Rata-rata Persentase		$\frac{303}{4} = 75\ \%$			

Sumber : Diolah data primer, Juni 2016

Pada tabel data diatas menunjukkan tanggapan responden mengenai pelayanan yang terpercaya dalam pelayanan akademik *e-library* bahwa dari 100 responden terdapat 70% responden menyatakan sangat terpercaya, 23% responden menyatakan terpercaya, 7% responden menyatakan kurang terpecaya, dan 7% responden menyatakan tidak terpercaya. Dengan melihat rata-rata skor 3,03 (75%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah merasa puas terhadap pelayanan yang cepat dan terpercaya dalam pelayanan akademik *E-Library* Unismuh dilihat hasil persentase 75% responden menyatakan sudah baik, sedangkan 27% responden menyatakan kurang dipercaya, ini sebabkan petugasnya tidak mempertanggung jawabkan dalam mengerjakan tugas pokoknya. Dari hasil di atas dapat ketahui mayoritas responden menyatakan sudah baik maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik *E-library* sudah ada peningkatan dalam memberikan

pelayanan yang cepat dan terpercaya. Untuk menguatkan hasil persentase diatas maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu staf *E-library* yang mengatakan bahwa :

> "Jika dilihat dari kinerja petugas yang memberikan pelayan yang cepat dan terpercaya dan tentunya sangat baik, dan 27% responden menyatakan kurang puas artinya perlu ditingkatka kualitas pelayanannya". (Hasil wawancaradengan WY, 2 Juli 2016).

Tabel 10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keandalan Pelayanan Akademik *E-Library* di Unismuh

No	Tanggapan Responden	Rata-rata Skor	Rata-Rata Persentase %
1	Jasa yang dijanjikan	3,36	84
2	Pelayanan cepat dan konsisten	2,99	74,75
3	Pelayanan cepat dan terpercaya	3,03	75
Rata-rata Skor dan Rata-rata Persentase		**3,12**	**77,91**

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Dari data diatas yang merupakan rekapitulasi dari ketiga indikator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik jika dilihat dari dimensi *(reability)* maka dapat dikatakan baik (berkualitas*).* Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 52,24%. Ini artinya kualitas pelayanan perpustakaan Unismuh sudah ada peningkatan memberikan pelayanan cepat dan terpercaya, sedangkan rata-rata skornya 3,12 ini artinya penilaian responden merasa puas terhadap pelayanan akademik *E-Library* di Unismuh.

2. Ketanggapan (*Responsiveness)*

Ketanggapan (***Responsiveness)*** merupakan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Di Unismuh khususnya dalam hal pelayanan kartu anggota perpustakaan melalui dua indikator sebagai berikut : a. tanggap dan b. cepat.

a. Tanggap, yaitu kesigapan seorang pegawai *e-library* dalam membantu dosen dan mahasiswa.

Tabel 11 : Tanggapan Responden Terhadap Sikap Tanggap Dalam Pelayanan Akademik *E-Library* Di Unismuh

No	Kategori Penilaian	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1	Sangat tanggap	4	40	160	40
2	Tanggap	3	35	105	35
3	Kurang tanggap	2	20	40	20
4	Tidak tanggap	1	5	5	5
Skor			**100**	**310**	**100**
Rata-rata Skor		$\frac{310}{100} = 3{,}10$			
Rata-rata Persentase		$\frac{3{,}10}{4} = 77.5\ \%$			

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap sikap tanggap dalam pelayanan akademik dapat dilihat dari 100 responden, 40 responden menyatakan sangat tanggap, 35 responden menyatakan tanggap, 12% responden mengatakan kurang tanggap dan 5 responden mengatakan tidak tanggap. Dengan melihat rata-rata 3,10 (77.5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah merasa puas terhadap pelayanan yang cepat dan terpercaya dalam pelayanan akademik *E-Library* Unismuh dilihat

hasil persentase 77.5% responden menyatakan sudah baik, sedangkan 25% responden menyatakan kurang tanggap, ini sebabkan adanya petugas yang tidak mampu mengaporasikan komputer. Tanpa menggunakan komputer semua pekerjaan tidak tepat waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Dari hasil di atas dapat ketahui mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan sudah baik. Untuk menguatkan hasil persentase diatas maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu staf *e-library* yang mengatakan bahwa :

> "Sikap petugas kurang tanggap dengan layanan tidak tepat menyelesai tugasnya. (Hasil wawancara dengan NH, 2 Juli 2016)".

b. Cepat, yaitu kecepatan para staf *e-library* dalam menangani suatu masalah yang berhubungan pelayanan akademik *e-library.*

Tabel 12 : Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Dalam Pelayanan Akademik *E-Library* Di Unismuh

No	Kategori Penilaian	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1	Sangat cepat	4	53	212	53
2	Cepat	3	20	60	20
3	Kurang cepat	2	19	38	19
4	Tidak cepat	1	8	8	8
Skor			**100**	**318**	**100**
Rata-rata Skor		$\frac{318}{100} = 3{,}18$			
Rata-rata persentase		$\frac{3{,}18}{4} = 79{,}5\ \%$			

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada tabel data di atas menunjukkan bahwa kecepatan staf*e-library* dalam pelayanan akademik *e-library* dapat dilihat dari 100 responden, 53% responden menyatakan sangat cepat, 20% responden

menyatakan sangat cepat, 19% responden menyatakan kurang cepat, dan 8 responden mengatakan tidak cepat. Dengan melihatrata-rata skor 3,18 (79,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah merasa puas terhadap pelayanan yang cepat dan terpercaya dalam pelayanan akademik *E-Library* Unismuh dilihat hasil persentase 79.5% responden menyatakan sudah baik, sedangkan 8% responden menyatakan kurang tanggap, ini sebabkan adanya petugas yang tidak mampu mengaperasikan komputer. Dan saling melempar tugas dan tanggung jawab diantara petugas perpustakaan.

Dari hasil di atas dapat ketahui mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan sudah baik. maka dapat disimpulkan bahwa staf akademik *e-library* memberikan pelayanan yang cepat. Untuk menguatkan hasil persentase di atas maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu staf *e-library* yang mengatakan bahwa

> "Kami akan menindaklanjuti petugas yang melempar tugas, agar tidak terjadi lagi kedepannya (Hasil wawancaradengan NH, 2 Juli 2016)".

Tabel 13 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap dalam Pelayanan Akademik *E-library* di Unismuh.

No	Tanggapan Responden	Rata-rata skor	Rata-rata Persentase (%)
1	tanggap	3,10	77,5
2	Cepat	3,18	79,5
Rata-rata dan Rata-rata Persentase		**3,14**	**78,5**

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada tabel data di atas yang merupakan rekapitulasi dari kedua indikator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan jika dilihat dari ketanggapan. Maka dapat dikatakan sudah **baik (*berkualitas),*** Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 78,5%. Ini artinya kualitas pelayanan perpustakaan Unismuh sudah ada peningkatan memberikan pelayanan cepat dan terpercaya, sedangkan rata-rata skornya 3,14% ini artinya penilaian responden merasa puas terhadap pelayanan akademik *E-Library*.

3. Jaminan (*Confidence*/*Assurance)*

Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan para staf serta kemampuan staf dalam menimbulkan kepercayaan. Maka penulis memilih 3 (tiga) indikator jaminan yaitu a. Keterampilan b. Kesopanan pegawai c. kemampuan staf dalam menimbulkan kepercayaan mahasiswa.

a. Keterampilan, yaitu kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat sesuai kecakapan dalam menyelesaikan tugas.

Tabel 14 : Tanggapan Responden Terhadap Keterampilan Pegawai dalam Pelayanan Akademik *E-library* di Unismuh

No	Kategori Penilaian	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1	SangatTerampil	4	47	188	68
2	Terampil	3	30	90	27
3	Kurang Terampil	2	14	28	14
4	Tidak Terampil	1	9	9	9
Skor			**100**	**315**	**100**
Rata-rata Skor		$\frac{315}{100} = 3{,}15$			
Rata-rata Persentase		$\frac{3{,}15}{4} = 78{,}75\ \%$			

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada tabel data di atas dapat dilihat dari tanggapan responden terhadap keterampilan pegawai dalam pelayanan akademik *e-library* dari 100 responden menunjukan bahwa 47% responden menyatakan sangat terampil, 30% responden menyatakan terampil, 14% responden menyatakan kurang terampil. Dan 9% menyatakan tidak terampil. Dengan melihat nilai rata-rata skor 3,15 (78,75%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah merasa puas terhadap keterampilan petugas dalam pelayanan akademik *E-Library* Unismuh, dilihat hasil persentase 78.75% responden menyatakan sudah baik, sedangkan 23% responden menyatakan terampil, ini sebabkan adanya petugas yang tidak mampu mengaperasikan komputer.

Dari hasil di atas dapat ketahui mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan sudah baik. maka dapat disimpulkan bahwa staf akademik *e-library* memberikan pelayanan yang cepat. Untuk menguatkan hasil persentase diatasmaka penulis melakukan wawancara dengan salah satu staf *E-library* yang mengatakan bahwa *:*

> "Keterampilan merupakan salah satu tolak ukur yang penting karena dengan keterampilan yang baik maka petugas dapat menjalankan tugasnya dengan baik sehingga kualitas pelayanan juga dapat dinilai baik". (Hasil wawancara dengan NU, 2 Juli 2016).

b. Kesopanan, yaitu sikap yang dimiliki oleh pegawai yang sopan dan bertutur kata dalam memerikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen.

Tabel1 5 : Tanggapan Responden Tentang Kesopanan Pegawai Dalam Pelayanan Akademik *E-Library* Di Unismuh.

No	Kategori Penilain	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1	Sangat Sopan	4	56	224	56
2	Sopan	3	34	102	34
3	Kurang Sopan	2	10	20	20
4	Tidak Sopan	1			
Skor			**100**	**346**	**100**
Rata-rata skor		$\frac{334}{100} = 3{,}46$			
Rata-rata Persentase		$\frac{3{,}34}{4} = 86{,}5\ \%$			

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada tabel data di atas mengenai tanggapan responden tentang kesopanan pegawai dalam pelayanan akademik *e-library* dari 100 responden menunjukkan bahwa 56 responden menanggapi sangat sopan, 28 responden (28%) menanggapi sopan,10 responden (10%) menanggapi kurang sopan. Dengan melihat nilai rata-rata skor 3,34 (83%). Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden merasa puas dalam Pelayanan Akademik *E-Library* Unismuh. Atas keramahan petugas terlihat dari hasil rata-rata persentase 86,5% menyatakan petugas sangat ramah. Sedangkan 10% menyatakan kurang ramah, ini sebabkan tidak semua petugas memiliki sikap ramah pada pengguna perpustakaan. Untuk menguatkan hasil persentase di atas maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu staf *E-library* yang mengatakan bahwa :

> "Sikap yang ramah dan sopan sangat penting dimilki oleh petugas agar berjalan sebagai mestinya". (Hasil wawancara dengan NR, 2 Juni 2016)

c. Kemampuan staf dalam menimbulkan kepercayaan mahasiswa, yaitu setiap staf akademik *e-library* agar data yang diinput dapat dipertanggung jawabkan.

Tabel 16 : Tanggapan Responden Kemampuan staf dalam menimbulkan kepercayaan mahasiswa *E-Library* Di Unismuh

No	Kategori Penilaian	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1	Sangat di percaya	4	30	120	30
2	Dipercaya	3	45	135	45
3	Kurang dipercaya	2	20	40	20
4	Tidak dipercaya	1	5	5	5
Skor			**100**	**300**	**100**
Rata-rata Skor		$\frac{3.00}{100} = 3.00$			
Rata-rata Persentase		$\frac{3.00}{4} = 75\ \%$			

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada tabel data di atas menunjukkan tanggapan responden tentang sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai *e-library* bahwa dimana dari 100 responden, 30% responden menanggapi sangat dipercaya, 45% responden menyatakan dapat dipercaya, 20% responden menyatakan kurang dipercaya. Dan 4 % menyatakan tidak percaya. Dengan melihat nilai rata-rata skor 3,66 (91,5%)

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam pelayanan akademik *E-Library* Unismuh, dilihat hasil persentase 75% responden menyatakan sudah baik, sedangkan 25% responden menyatakan kurang percaya, ini sebabkan adanya petugas yang tidak mampu

mengaperasikan komputer. Dan ikut serta pada saat pelatihan seminar berkaitan perkembangan teknologi informasi

Dari hasil di atas dapat ketahui mayoritas responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan sudah baik. Untuk menguatkan hasil persentase di atasmaka penulis melakukan wawancara dengan salah satu staf *E-library* yang mengatakan bahwa :

> "petugas harus bertanggung jawab atas pekerjaan Tanggungjawab disini artinya, mau dan mampu menjaga amanah (kepercayaan) yang sudah diberikan. Banyak orang memiliki keahlian serta etos kerja yang tinggi, tetapi karena tidak memiliki sifat amanah, maka kami mengadakan pelatihan agar semua petugas mengetahui tugas pokoknya, baik dimana letak keberadaan suatu bahan pustaka ini maupun dalam menyelesaikan pelayanan sirkulasi". (Hasil wawancara dengan HM, 2Juni 2016)

Tabel 17 : Rekapitulasi Tanggapan RespondenMengenai Jaminan (*Assurance)* dalam Pelayanan Akademik *E-library* Di Unismuh.

No	Tanggapan Responden	Rata-Rata Skor	Rata-Rata Persentase (%)
1.	Keterampilan	3,15	78,25
2.	Kesopanan	3,34	83,5
3	Kemampuan staf dalam menimbulkan kepercayaan mahasiswa	3,00	75
Rata-rata skor dan Rata-rata persentase		**3,16**	**55,58**

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Berdasarkan data di atas yang merupakan rekapitulasi dari ke tiga tanggapan responden terhadap jaminan (*Anssurance)* dalam pelayanan akademik *E-library* di Unismuh Makassar berkategori sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi

sebesar 55,58%. Ini artinya kualitas pelayanan perpustakaan Unismuh sudah ada peningkatan memberikan pelayanan cepat dan terpercaya, sedangkan rata-rata skornya 3,16 ini artinya penilaian responden merasa puas terhadap pelayanan akademik *E-Library*.

4. Empati (*Empaty)*

Empati (*Emphaty)* yaitu Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa. Maka penulis memilih 2 (dua) indikator dari perhatian (*Emphaty)* yaitu a. yang bersifat individual atau pribadi kepada mahasiswa.b. memahami keinginan atau kebutuhan mahasiswa.

a. Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada mahasiswa, seperti dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan dan penambahan waktu peminjaman buku hal ini ditunjukkan dengan adanya sikap tanggap dan mengerti apa yang dibutuhkan mahasiswa.

Tabel 18 : Tanggapan Responden Perhatian yang Bersifat Individual atau Pribadi Kepada Mahasiswa dalam Pelayanan Akademik *E-library* di Unismuh.

No	Kategori Penilain	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1	Sangat Perhatian	4	48	192	48
2	Perhatian	3	35	105	35
3	Kurang Perhatian	2	17	34	17
4	Tidak Perhatian	1	-	-	-
Skor			**100**	**331**	**100**
Rata-rata Skor		$\frac{331}{100} = 3{,}31$			
Rata-rata Persentase		$\frac{3{,}31}{4} = 82{,}75\ \%$			

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada tabel data di atas menunjukan tanggapan responden perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada mahasiswa dalam pelayanan akademik *e-library* di unismuh dimana dari 100 responden, 48 responden (48%) menanggapi sangatperhatian, 35responden (35%) menyatakan perhatian,17 responden (17%) menyatakan kurang perhatian.

Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden sudah baik kebutuhan pengguna pelayanan akademik *E-library* di Unismuh dilihat dari hasil persentase 86,5% responden menyatakan sudah baik, sedangkan 17% responden menyatakan kurang puas, ini disebabkan berbeda kebutuhan pengguna yang dibutuhkannya. Tapi bagaimana cara agar petugas memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna perpustakanan. Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa responden merasa puas dalam terhadap pelanana yang diberikan pengguna. Untuk menguatkan hasil persentase di atas maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu responden *E-library* yang mengatakan bahwa:

> "Kami akan memberikan pelayanan yang baik agar pengunjung tidak merasa diperhatikan terhadap keluhannya (Hasil wawancara dengan HM, 2 Juni 2016)

b. Memahami keinginan atau kebutuhan mahasiswa, yaitu setiap mahasiswa berbeda pula keinginan dan kebutuhannya, oleh karena itu dibutuhkan kepekaan dari staf perpustakaan.

Tabel 19 : Tanggapan Responden Memahami Keinginan atau Kebutuhan Mahasiswa dalam Pelayanan Akademik *E-Library* Di Unismuh

No	Kategori Penilaian	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1.	Sangat Memahami	4	58	232	58
2.	Memahami	3	30	90	30
3	Kurang Memahami	2	12	24	8
4	Tidak Memahami	1			
Skor			**100**	**341**	**100**
Rata-Rata Skor		$\frac{346}{100} = 3{,}46$			
Rata-rata Persentase		$\frac{3{,}46}{4} = 86{,}5\ \%$			

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 57 responden menyatakan sangat memahami keinginan atau kebetuhan mahasiswa (57%), 31 responden menyatakan memahami (31%), 12 responden (12%) menyatakan kurang memahami. Dengan melihat nilai rata-rata skor 3,41 (85,5%). Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden sudah baik kebutuhan pengguna pelayanan akademik *E-library* di Unismuh dilihat dari hasil persentase 82,75% responden menyatakan sudah baik, sedangkan 17% responden menyatakan kurang puas, ini disebabkan petugas kurang memperhatikan terhadap keluhan pengguna perpustakaan. Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa responden merasa puas dalam pelanan yang diberikan terhadap pengguna. Untuk menguatkan hasil persentase diatas maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu petugas *E-library* yang mengatakan bahwa:

> "Petugas bersedia membantu kami pada saat mencari bahan koleksi buku. (Hasil wawancara dengan HM, 2 Juni 2016)

Selain itu responden mengungkapkan

> “Tidak semua petugas berkeinginan membantu kami pada saat mencari bahan koleksi buku.(Hasil wawancara dengan JU, 2 Juni 2016)

Tabel 19 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Perhatian (*Empaty)* dalam Pelayanan Akademik *Library* Di Unismuh

No	TanggapanResponden	Rata-Rata Skor	Rata-Rata Persentase (%)
1.	Memahami perhatian yang bersifat individual atau kepada mahasiswa	3,31	82,75
2.	Memahami keinginan atau kebutuhan mahasiswa	3,46	86,5
Rata-rata skor dan Rata-rata persentases		**3,38**	**84,62**

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada tabel data di atas yang merupakan rekapitulasi dari kedua indikator yang telah dipaparkan dapat diketahuibahwa dalam pelayanan akademik *e-library* di Unismuh berkategori sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa rekapitulasi tanggapan rekapitulasi responden menganai empaty pelayanan akademik *e-Library* di Unismuh dari kedua indikator yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanannya, Jika dilihat dari dimensi *Empaty* maka dapat di kategorikan sudah baik karena dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 84,62%, ini artinya kualitas pelayanan perpustakaan Unismuh dari segi *Empaty* responden menyatakan sudah baik, walaupun sebagian responden menyatakan kurang baik, sedangkan rata-rata skornya 3,38%, ini artinya penilaian mayoritas responden sudah puas terhadap pemberian layanan akademik *E-Library* di Unismuh.

5. Berwujud (*Tangibles)*

Berwujud (*Tangibles)* merupakan penambilan fasilitas fisik, perlengakapan yang mendukung dalam pekerjaan. Maka penulis memilih 2 (dua) indikator dari berwujud (*tangibles)* yaitu a. tersedianya fasilitas dan perlengkapan b. penampilan para staf perpustakaan yang menarik sopan, ramah dan nyaman.

a. Tersedianya fasilitas dan perlengkapan yaitu tersedianya peralatan yang mendukung, misalnya komputer serta tersedianya layanan internet yang tentunya sangat menunjang proses pelayanan akademik.

Tabel 20 : Tanggapan Responden Terhadap Tersedianya Fasilitas dan Perlengkapan dalam Pelayanan Akademik *E-Library*

No	Kategori Penilaian	Skor	F	F.X	Persentase (%)
1	Sangat Lengkap	4	40	160	160
2	Lengkap	3	15	45	28
3	Kurang Lengkap	2	26	52	26
4	TidakLengkap	1	19	19	19
Skor			**100**	**2.76**	**100**
Rata-rata skor		$\frac{276}{100} = 2{,}76$			
Rata-rata persentase		$\frac{2{,}36}{4} = 0{,}69\ \%$			

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Dari tabel di atas, diketahui bahwa 40% responden yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan di Unismuh sangat lengkap, 15% responden yang menyatakakan bahwa fasilitas pelayanan di Unismuh lengkap. 26% responden yang menyatakan bahwa falitas pelayanan Perpustakaan di Unismuh kurang lengkap. Dan 19% yang menyatakan bahwa falitas pelayanan Perpustakaan di Unismuh tidak

lengkap. Dengan melihat rata-rata rata-rata skor 2.76 (0.96). Hal ini tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan fasilitas perpustakaan di unismuh, dilihat hasil rata-rata persentase 96 % sudah cukup baik, sedangkan 13 % responden menyatakan kurang lengkap, ini sebabkan perlu adanya penambahan fasilitas pelayanan di Unismuh.

Dilihat dari indikator tanggapan responden terhadap tersedianya fasilitas perpustakaan cukup baik. Tetapi, guna meningkatkan kepuasan pengguna perlu adanya penambahan fasilitas.Indikator ini dilihat dari pernyataan dalam angket bahwa keadaan ruang perpustakaan, lokasi perpustakaan, kelengkapan perabot dan kenyamanan ruang perpustakaan termasuk dalam kategori memuaskan. Sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan Unismuh seperti komputer ada 14 unit yang beroperasi. Dan layanan wifinya cukup baik, hanya saja harus selalu di *up-date* karena banyaknya pengunjung. Selain itu, Perabotan yang ada di perpustakaan cukup memadai, dilihat dari adanya almari majalah, almari catalog dan papan pengumuman.

Proses digitalisasi dalam pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar salah satu tempat wadah mencari ilmu pengetahuan dan informasi terkini. Perpustakaan Unisversitas Muhamadiyah Makassar berada pada tahap perpustakaan semi modern dimana memiliki keterbatasan buku atau dokumen sudah

tersimpan dan tertata rapi, selain itu juga sudah mempunyai katolog atau data yang cari sehingga mudah mengetahui letak barang dan statusnya apakah masih yang tersisa atau sedang dipinjam. Dalam perpustakaan semi modern, penggunanaan ICT (*Inpormation Com Technology*) masih terbatas bahkan ada yang sebagai pengganti mesin ketik. Masih banyak hal yang harus dilakukan pustakawan. Sistem peminjaman buku hanya diperlakukan pada mahasiswa, dosen dan pengunjung umum yang mau pinjam buku harus datang langsung keperpustakaan. Tapi dalam peminjaman buku lewat internet belum diperlakukan pihak pustakawan.

Kerena untuk merangkap menjadi *E-Library* itu memerlukan biaya yang tidak sedikit karena untuk mendigitalisasi sebuah dokumen dari bentuk dicetak kedalam bentuk digital diperlukan beberapa tahap, pertama *scanning*, yaitu merubah data bentuk cetak kebentuk digital. Kedua *editing* yaitu mengedit data yang telah diubah kedalam bentuk digital untuk kemudian siap disajikan kepada pengguna. Seperti koleksi buku dan dokumen lainnya yang belum siap diinput. Perlu juga komputer yang mempunyai performa yang cukup tinggi sebagai sarana untuk menyimpan serta melayani pengguna dalam mengakses koleksi digital. Untuk sementara waktu yang diinput itu skripsi yang sudah dionlinekan datanya dan begitu pun jurnal sudah siap dionlinekan datanya. Untuk menguatkan hasil

persentase di atas maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu responden pengunjung *E-library* yang mengatakan bahwa:

> "fasiltas perpustakaan Unismuh perlu adanya penambahan kompoter agar semua pengunjung perpustakan dapat memakai komputer. Dan koleksi bahan pustaka perlu ditambah buku setiap fakultas."

Selain itu kepala perpustakan mengungkapkan

> "Kami merencanakanakan ada penambahan fasilitas baik computer, buku-buku setiap fakulitas harus ada, penambahan tenaga kerja bagian pengolola buku, penambahan tenaga kerja bagian IT dan masih banyak pembenahan pelatihan seminar tentang perpustakaan dan kepustakawan, yaitu dalam pengembangan profesi yang ditandai dengan penguasaan kompetensi, konsistensi tehadap pendiriannya, kreatif dalam berfikir dan bertindak, pustakawan juga dituntut ahli dalam bidangnya.Tapi kami menunggu persetujuan dari pihak rektor.

b. Penampilan para staf akademik yang menarik, sopan, ramah dan nyaman yaitu bias ditunjukkan dengan sikap dan perilaku dari staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan agar tercipta rasa nyaman.

Tabel 21 : Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Para Staf Yang Menarik, Nyaman dan Ramah dalam Pelayanan Akademik *E-Library* Di Unismuh.

No	**Kategori Penilaian**	**Skor**	**F**	**F.X**	**Persentase(%)**
1	Sangat Nyaman	4	65	260	65
2	Ramah dan Nyaman	3	32	96	32
3	Kurang dan Nyaman	2	3	6	3
4	dan Nyaman	1	-	-	-
	Skor		**100**	**359**	**100**
	Rata-rata Skor	$\frac{352}{100} = 3{,}59$			
	Rata-rata Persentase	$\frac{3{,}52}{4} = 89{,}75\ \%$			

Sumber : Diolah dari data primer, Juni2016

Pada tabel data di atas jelaskan bahwa tanggapan responden terhadap penampilan para staf akademikyangmenarik, sopan, ramah dan nyaman dalam pelayanan akademik yang berbasis *E-Library* di Universitas Muhammadiyah Makassar. Dimana dari 100 responden, 60 responden (65%) menanggapi sangat nyaman, 32 responden (32%) menanggapi nyaman dan 3 responden (3%) menanggapi kurangnyaman. Denganmelihat nilai rata-rata skor 3,59 (89,75%).

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap penampilan petugas yang santun dan ramah pada saat berinteraksi dengan pengguna *E-Library,* dilihat dari hasil persentase 89,75% responden menyatakan merasa puas, sedangkan 3% responden menyatakan kurang nyaman pada saat berinteraksi dengan petugas, ini sebabkan tidak semua petugas memiliki karakter yang sama. Tapi perlu propesional dalam tugasnya.

Dari hasil di atas dapat diketahui bahawa responden merasa puas atas kepenampilan dan kenyamannan dalam ruangan perpustakaan Unismuh. Untuk menguatkan hasil persentase di atas maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu petugas perpustakaan *E-Library*

> “ untuk menjaga penampilan setiap petugas perpustakaan di sini agar selalu enak dipandang mata. Kita para petugas perpustakaan sanagat menjaga komikasi kita kepada pengguna agar selalu berkunjung ke perpustakaan.

Tabel 22 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Berwujud (*Tangibles)* Dalam Pelayanan Akademik *E-Library* Di Unimuh

No	TanggapanResponden	Rata-Rata Skor	Rata-Rata Persentase (%)
1	Tersedianya fasilitas dan perlengkapan	2,76	69
2	Penampilan para staf akademik yang menarik, sopan, ramah dan nyaman	3,59	89,75
Rata-Rata dan Rata-Rata Persentase		**3,17**	**79,25**

Sumber : Diolah dari data primer, Juni 2016

Pada tabel data di atas yang merupakan rekapitulasi dari kedua indikator yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar jika dilihat dari berwujud (*Tangibles).* Maka dapat dikatakan ***baik.*** Hal ini menunjukkan rekapitulasi tanggapan responden mengenai tangibles bahwa fasilitas perpustakaan Unismuh dapat dikatakan sudah baik karena ketersedian fasilitas sudah ada tapi belum memadai.

Dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi **2,98 (79,29%).** Ini artinya sarana dan prasarana perpustakaan tergolong sudah maksimal. Dengan adanya peningkatan kualitas sarana dan prasarana perpustakaan maka pelayanan yang diberikan perpustakaan menjadi lebih baik lagi danakan menimbulkan kepuasan pengguna dalam menggunakan perpustakaan.

Untuk melihat kesimpulan rata-rata (%) dari kelima dimensi pelayanan dapat dilihatpada table berikut ini :

Tabel 23 : Rata-Rata Persentase dari Kelima Indikator Pelayanan Akademik Yang Berbasis *E-Library* Di Unismuh

No	Indikator Pelayanan	Rata-rata skor	Rata-rata Persentase (%)	Kategori
1	Keandalan (*Reability)*	3,53	88,25	Baik
2	Ketanggapan(*Responsiveness)*	3,13	78,25	Baik
3	Jaminan(*Assurane)*	3,39	84,91	Sudah Baik
4	Emphty (*Emphaty)*	3,38	84,62	Sangat Baik
5	Berwujud (*Tangibles)*	2,98	74,37	Baik

Sumber : Diolah dari data Primer, Juni 2016

Pada tabel data di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Akademik Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar khususnya dalam pelayanan pembuatan kartu anggota perpustakaan sudah berjalan baik (**Berkualitas),** hal inidapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian responden pada kelima indikator pelayanan ini sudah berada di atas 60%. Maka untuk Keandalan (*reability)* 3,12 (75%), Ketanggapan (*Responsiveness)* 3,14 (78,5%), Jaminan (*Assurance)* 3,10 (55,58%), Empati (*emphaty)* 3,38 (84,62%) dan Berwujud (*tangibles)* 3,19 (79,25%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik *E-library* Universitas Muhammadiyah Makassar dinilai berkategori sedang.

1. Kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Universtas Muahammadiyah Makassar berdasarkan dimensi Pengaruh Pelayanan (*Affect of Service*) dinilai masih **rendah**. Dimensi ini menilai mengenai sikap pustakawan meliputi, daya tanggap,

jaminan dan kehandalan. Hal itu diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pustakawan belum memenuhi aspek layanan yang baik.

2. Kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Universtas Muahammadiyah Makassr berdasarkan dimensi

   Penguasaan Informasi (*Information Control)* dinilai **sedang** dimana layanan yang diberikan segi koleksi, akses informasi, empati dan fasilitas fisik telah memenuhi aspek layanan yang baik.

3. Kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Universtas Muahammadiyah Makassar berdasarkan dimensi. Lokasi Perpustakaan (*Library as Place*) dinilai **sedang**. Dimensi ini menggunakan indikator. penilaian tentang lokasi perpustakaan, jam buka yang ideal, keberadaan perpustakaan,

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar khususnya dalam pelayanan pembuatan Kartu Anggota *elektrik* Perpustakaan dapat dikatakan ***berkualitas.*** Yang dapat dilihat dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu : **a. keandalan** (*Reability)* pelayanan akademik Universitas Muhammadiyah Makassar dapat dikatakan sangat baik berdasarkan tanggapan responden terhadap tiga indikator keandalan memberikan pelayanan jasa dijanjikan dengan nilai rata-rataskor 3,36 (84%) berkategori baik, pelayanan cepat dan konsisten dengan nilai rata-rata skor 2,99 (74,75%) berkategori baik, dan pelayanan cepat dan terpercaya dengan nilai rata-rata skor 3,03 (75%) pada kategori sangat baik. Dengan melihat ketiga indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variabel keandalan adalah 3,12 (**77,91%)** pada kategori sangat baik, **b. ketanggapan** (*Responsiveness)* dalam pelayanan akademik dikategorikan sangat baik berdasarkan tanggapan responden terhadap dua indikator ketanggapan dengan nilai rata-rata skor 3,10 (77,05 %) pada kategori baik**, c. cepat** 3,18 (79,5), **d. jaminan** *(Assurance)* dalam pelayanan akademik yang berbasis *E-library* dikategorikan sangat baik berdasarkan tanggapan responden terhadap tiga indikator jaminan dalam keterampilan nilai rata-rata skor 3,15

(78,25%) pada kategori baik, kesopanan dengan nilai rata-rata skor 3,0 (83,5%) pada kategori baik, dan sifat dipercaya yang memiliki staf akademik dengan nilai rata-rata persentase 3,00 (75%) pada kategori sangat baik. Dengan melihat ketiga indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variabel jaminan adalah 3,10 (**55,58%)** pada kategori sangat baik, **e. Empati** (*Emphaty)* dalam pelayanan akademik berbasis *E-library* di Universitas Muhammadiyah Makassar beradap ada kategori sangat baik berdasarkan tanggapan responden terhadap dua indikator Emphaty dalam yang bersifat individu pribadi atau kepada mahasiswa dengan nilai rata-rata skor 3,31 (82,75%) pada kategori sangat baik, Memahami keinginan atau kebutuhan mahasiswa dengan nilai rata-rata skor 3,46 (86,5%) pada kategori sangat baik. Dengan melihat kedua indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variabel Emphaty adalah 3,38 (**84,62%)** pada kategori sangat baik. Dan **f. berwujud** (*Tangibles)* dalam pelayanan akademik *E-library* dikategorikan sangat baik berdasarkan tanggapan responden terhadap kedua indikator sangat baik berwujud bahwa sangat baik berwujud tersedianya fasilitas dan perlengkapan dengan nilai rata-rata skor 2,76 (69%) pada kategori sangat baik sedangkan pada penampilan yang menarik, sopan, ramah dan nyaman dengan nilai rata-rata skor 3,59 (89,75). Dengan melihat dua indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa disimpulkan bahwa nilai rata-rata persentase dari variabel berwujud adalah **3,19 (79,25%).** Pada kategori baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan

akademik yang berbasis *E-library* di Universitas Muhammadiyah Makassar dinilai sangat baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek ke depan, maka penulis dapat mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Tanggapan terhadap perhatian ***(Responsiveness)*** dan (***Tangibles)*** dinilai masih relatif kurang. Ketanggapan dan kecepatan.
2. Perpustakaan digital harus memperbaiki unsur *Tangibles* dengan cara melakukan memperluas ruangan kelengkapan sarana dan prasana, pelayanannya, misalnya buku perlu diperbaharui, jaringan wifi perpustakaan belum ada jaringan hos pot tersendirinya, sehingga dapat digunakan mahasiswa untuk mengakses informasi melalui internet tidak mesti berkunjung keperpustakaan, apalagi perpustakaan Univeristas Muhammadiyah Makassar sudah akreditasi B mesti perlu berkualitas. Dan komputer perpustakaan masih kurang
3. Penelitian ini perlu ditindak lanjuti karena hampir semua pertanyaan terbuka yang diberikan kemahasiswa berisi komentar-komentar yang sama terhadap dimensi-dimensi yang perlu segera diperbaiki oleh penyelenggara untuk meningkatkan kualitas proses pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

Anom, Mirmami. 2009. *Pengantar Kearsipan*. Jakarta, Universitas Terbuka.

Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004), 10

Bafadal, Ibrahim.2005. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta, BumiAksara.

Batinggi, A & Ahmad, B. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta, Universitas Terbuka.

Dwi Siswoyo, dkk. 2007. "*Ilmu Pendidikan".* Yogyakarta, UNY Press.

Haryanto, Slamet (1993). *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan Sekolah Dasar Jawa Tengah*. Semarang: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Tengah.

Hasibuan, Melayu, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kesembilan, Jakarta, PT Bumi Aksara

IKetut Widiasa.2007.*"Manajemen Perpustakaan Sekolah*" *Jurnal Perpustakaan Sekolah.* 1 Nomor 1-April 2007, hal 1-14

Kotler, PhilipdanArmstrong, Gary. 2002."*Prinsip-Prinsip Pemarasan Edisi 12".Jakarta,Erlangga.*

Singarimbun dan Sofian Efendi, 20013. *Metode Penelitian Survei.* LP3ES. Jakarta

Moenir, 2006: 195, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.

Pendit,Putu Laxman dkk.2007. *Perpustakaan Digital*: *Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. Jakarta, Sagung Seto.

Purwono.2011.*Dokumentasi*.Yogyakarta, Graha Ilmu.

Romi,Satria.Wahano, 2006. *Teknologi Informasi Untuk Perpustakaan Digital danSistem Perpustakaan Digital*, Yogykarta, Edisi Kesatu Ekonisia

Sudarsana, Undang (2010).*Pembinaan Minat Baca*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Siregar, A. Ridwan . 2008. *Aspek Pengelolaan Perpustakaan dan Unit Informasi*. Departemen Studi dan Informasi: Universitas Sumatera Utara.

Slamet Haryanto. (1993). *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan Sekolah Dasar Jawa Tengah*. Semarang: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Propinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Tengah.

Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta, Raja Grafindo, Cet.14

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&B"* Bandung, Penerbit Albeta. Cet 14

Sulistyo Basuki. 2010. "*Pengantar Ilmu Perpustakaan".* Jakarta: Gramedia Pustaka.

Supranto, Johanes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.

Supriyanto, Wahyu. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan*: Strategi Perencanaan Perpustakaan Digital. Yogyakarta.

Tjiptono, F. & Chandra, G.2007. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tim Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 2001. "*Kamus Besar Bahasa Indonesia"*. JakartaBalai Pustaka.

Umam,Khaerul. 2010, Perilaku Organisasi Penerbit CV. Pustaka Setia.

Undang-UndangRepublikIndonesiaNomor20Tahun2003Tentang Perpustakaan.

http://sulsel.muhammadiyah.or.id/content-56-sdet-universitas-muhammadiyah-makassar.html diakses tgl 14 desember 2015.

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0014/PSP/A.1-VIII/1/38/2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) dalam program Studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa 09 Januari 2018.

Tim Penilai

Ketua, Sekretaris,

Dr. H. Ihyani Malik, S.Sos.,M.Si **Dr. Burhanuddin, S.Sos.,M.Si**

Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua) (…….)
2. Dra. Hj. DJuliati Saleh, M.Si (…….)
3. Drs. Ruskin Asikin, MM (…….)
4. Dr. Baharuddin, S.Sos.,M.Si (…….)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

YUSRIANI Lahir di Mattoangin pada tanggal 10 Oktober 1991. Anak Kedua dari Empat bersaudara, anak dari pasangan Bapak Sahabuddin dan Ibu Sahriani.

Jenjang pendidikan pertama penulis di SD Inpres Benteng 1 pada tahun 2000 dan selesai pada tahun 2005. Kemudian pada tingkat pertama Penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Bangkala dan selesai pada tahun 2008. Kemudian pada tahun yang sama Penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliah Allu pada tahun 2010.

Setelah selesai di Madrasah Aliah pada tahun 2010, Penulis melanjutkan studi pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi yang ada di Makassar yakni Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan atas izin Allah SWT, Penulis dapat menyelesaikan Studi S1 (Strata Satu) dengan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada tahun 2017.