

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI OPEN
BIBLIO MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+ (STUDI
KASUS: PERPUSTAKAAN UIN SUSKA RIAU)**

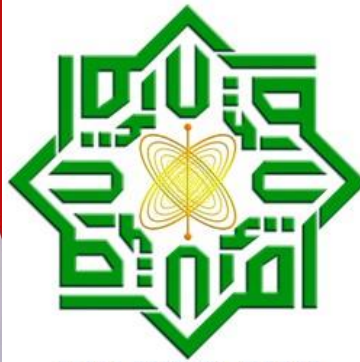
TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

DAFIT SYAHPUTRA

11453101968



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI OPEN
BIBLIO MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+ (STUDI
KASUS: PERPUSTAKAAN UIN SUSKA RIAU)**

TUGAS AKHIR

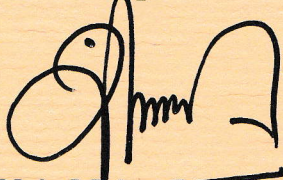
Oleh:

DAFIT SYAHPUTRA

11453101968

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Oktober 2019

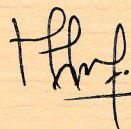
Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Megawati, S.Kom., MT.

NIK. 130508038

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI OPEN BIBLIO MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+ (STUDI KASUS: PERPUSTAKAAN UIN SUSKA RIAU)

TUGAS AKHIR

Oleh:

DAFIT SYAHPUTRA

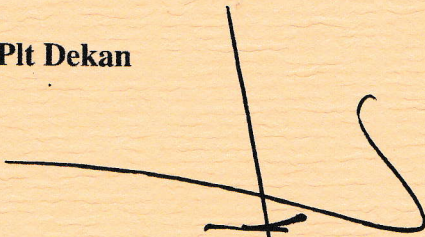
11453101968

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Oktober 2019

Pekanbaru, 18 Oktober 2019

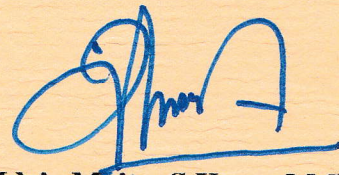
Mengesahkan,

Plt Dekan



Dr. Drs. H. Suryan A. Jamrah, MA.
NIP. 195910091988031004

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005


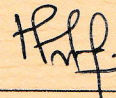
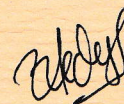
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom

Sekretaris : Megawati, S.Kom., MT.

Anggota 1 : Medyantiwi Rahmawita, ST., M.Kom.

Anggota 2 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.





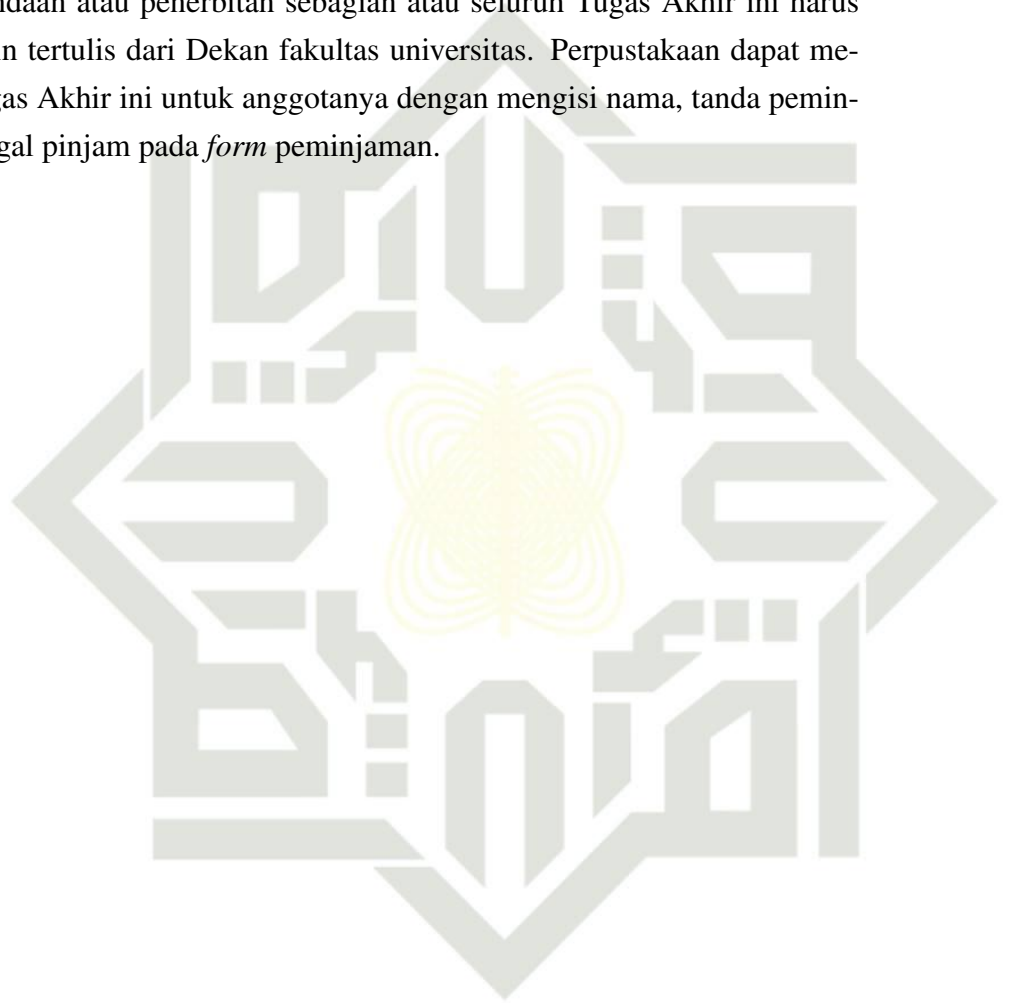
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 18 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan,

DAFIT SYAHPUTRA

NIM. 11453101968



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, setinggi puji dan sedalam syukur atas kehadiran-Mu Yaa Rabbi, dengan kemudahan dan bimbingan-Mu sehingga hamba mampu melewati ujian yang Engkau berikan, dan hamba telah sampai pada titik pencapaian ini, semata-mata hanya karna-Mu Yaa Rabb.

Dengan kerendahan hati yang tulus bersama keridhaan-Mu ya Allah, izinkanlah aku mempersembahkan kado kecil ini sebagai pengobat lelah, penghapus peluh, pengukir senyum diwajah kedua orang yang doa-doanya senantiasa menyertai hidupku...

Sebagai cahaya dalam kegelapan hidupku...

Sebagai pembimbing dalam perjalanan hidupku....

Sebagai penyebab Engkau turunkan rahmat-Mu ke dalam hidupku..

Ayah Tua Panggabean dan Ibu Tiapul Br.Tobing jantung hati ku...

Ayah, Ibu...

Tak akan pernah mampu aku membalas jasa-jasamu, walau dunia dan seisinya ini menjadi milikku dan kuberikan untukmu...

Selalu terseyumlah Ayah dan Ibu... Semoga ini adalah gerbang awal yang akan membawa kita kepada cita-cita kita semua...

Amiiiiiin yaa Rabbal'amin...Teruntuk Ayah Dan Ibu Tersayang..

Serta keluargaku tercinta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin penulis ucapkan sebagai rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia dan rahmat-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Open Biblio Menggunakan Metode LibQUAL+ (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)”. Shalawat serta salam terucap buat junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW Allahuma Sholli’ala Sayyidina Muhammad Wa’ala Ali Sayyidina Muhammad. Laporan tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, banyak pula yang telah membantu penulis baik berupa materi, moril dan motivasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan do’a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Suryan A. Jamrah, MA., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Megawati, S.Kom., MT., selaku dosen pembimbing tugas akhir ini.
6. Ibu Medyantiwi Rahmawita, ST., M.Kom., selaku Penguji I Tugas Akhir yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan motivasi, serta arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., selaku Penguji II Tugas Akhir yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan motivasi, serta arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Syaifullah, SE, M.Sc, selaku Penasehat Akademik yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan motivasi, serta arahan di dalam perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak meberikan ilmunya kepada saya.
10. Ayah dan Ibu sebagai motivator dan donatur utama dalam penyelesaian Tugas Akhir ini karena telah memberikan dukungan berupa moril maupun ma-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teril, do'a, perhatian, kasih sayang dan semangat yang tiada henti. Serta kakak dan adik-adik ku tersayang yang memberi do'a, semangat, dan dukungan kepada penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini.

Untuk Sahabat M. Iqbal, Sulaiman, Sabrian, Arif Rakhmatullah, Muhammad Hidayat, Bobi Henfajri Setiawan, Riat Rayendra, Nurfitrianti, Mini Marsiah dan Ifo Deki Wirawan yang telah banyak membantu dari awal hingga selesainya tugas akhir ini.

Untuk semua teman-teman kelas SIDCORE'14 yang telah banyak memberikan masukan dan support dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Untuk teman-teman KKN Desa Mekar Sari yang telah banyak memberikan pengalaman berharga kepada penulis.

Semua sahabat seperjuangan dan adik-adik tingkat di prodi Sistem Informasi UIN SUSKA Riau yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak berbagi pengetahuan dan pengalaman, semoga kekompakan kita selalu terjalin dan diberikan kemudahan oleh Allah dalam menyelesaikan perkuliahan ini.

15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan agar kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi dan memberikan manfaat yang lebih banyak lagi kepada yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekanbaru, 18 Oktober 2019

Penulis,

DAFIT SYAHPUTRA
NIM. 11453101968



ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI OPEN BIBLIO MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+ (STUDI KASUS: PERPUSTAKAAN UIN SUSKA RIAU)

DAFIT SYAHPUTRA
NIM: 11453101968

Tanggal Sidang: 18 Oktober 2019
 Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
 Fakultas Sains dan Teknologi
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Sistem Informasi Open Biblio berperan sangat penting dalam otomatisasi Perpustakaan UIN SUSKA Riau guna meningkatkan kualitas layanan kepada pengunjung. Layanan dari sistem Open Biblio yang digunakan oleh pengunjung Perpustakaan UIN SUSKA Riau adalah OPAC (*Online Public Access Catalog*) dan Sirkulasi. Akan tetapi masih ditemukan beberapa kendala, yaitu ketidakakuratan data pada OPAC, informasi kurang update dan kurangnya fasilitas komputer sehingga terhambatnya akses informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi Open Biblio di Perpustakaan UIN SUSKA Riau terhadap kepuasan pengguna. Analisis dilakukan menggunakan metode LibQUAL+ dengan indikator *Affect of Service*, *Information*, dan *Library as Place*. Berdasarkan analisis skor *Adequacy Gap* (AG) menunjukkan skor positif 0,32, berarti bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum pengunjung “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya. Sedangkan skor *Superiority Gap* (SG) menunjukkan skor negatif -1,42, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi Open Biblio dinilai “baik”, berada pada “batas toleransi / *zone of tolerance*”, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat harapan minimum dan harapan ideal (*desired*).

Kata Kunci: Sistem Informasi, *User Satisfaction*, LibQUAL+.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



QUALITY ANALYSIS OF BIBLIO OPEN INFORMATION SYSTEM SERVICES USING LIBQUAL+ METHOD

DAFIT SYAHPUTRA
NIM: 11453101968

Date of Final Exam: October 18th 2019
Graduation Period: Department of Information System

Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

For the UIN Suska Riau Library, the Open Biblio system is very important in library automation so that it can improve the quality of services for users. However, the results of observations and interviews with users found several problems related to the Open Biblio system services at the UIN Suska Riau Library, so an analysis must be done to determine user satisfaction and provide recommendations for improving the services of the Open Biblio system at the library. Because end users of the Open Biblio system are users, the LibQUAL+ method is the right method to use in conducting analysis. The LibQUAL+ method is a series of 'tools' (methods) used by libraries to collect, search, understand and respond to the opinions of visitors to the quality of services provided (Nurkertamanda, 2009). Based on the analysis of the Adequacy Gap (AG) score, it shows a positive score of 0.32, meaning that the services provided have met the minimum expectations that visitors are "quite satisfied" with the services they receive. While the Superiority Gap (SG) score shows a negative score of -1.42, it means that the quality of Open Biblio's information system service is considered "good", is in the "zone of tolerance", where the quality of service is between the ideal level of expectation (desired). Thus it can be said that users are quite satisfied with the Open Biblio system services and recommendations are given for statements that have negative AG values that is AS1, IC2, IC8, IC10, LP4.

Keywords: *Information System, User Satisfaction, LibQUAL+.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	2
1.5 Manfaat	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
2 LANDASAN TEORI	4
2.1 Sistem Informasi	4
2.1.1 Pengertian Sistem Informasi	4
2.1.2 Tujuan Sistem Informasi	4
2.1.3 Manfaat Sistem Informasi	4
2.2 <i>User Satisfaction</i>	5
2.3 LibQUAL+	5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.3.1	Definisi LibQUAL+	5
2.3.2	Dimensi LibQUAL+	6
2.4	Sistem Informasi Open Biblio Perpustakaan UIN SUSKA Riau . . .	8
2.4.1	Definisi	8
2.4.2	Menu-Menu Pada Sistem Open Biblio	9
2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	14
2.5.1	Uji Validitas	14
2.5.2	Uji Reliabilitas	15
2.6	Profil Perpustakaan UIN SUSKA Riau	15
2.6.1	Visi	15
2.6.2	Misi	15
2.6.3	Tujuan	15
2.6.4	Sumber Daya Perpustakaan UIN SUSKA Riau	15
2.6.5	Denah Gedung Perpustakaan UIN SUSKA Riau	16
2.6.6	Koleksi Perpustakaan	19
2.6.7	Organisasi Koleksi	19
2.6.8	Layanan Perpustakaan	19
2.6.9	Otomasi Perpustakaan	20
3	METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1	Tahap Perencanaan	21
3.1.1	Melakukan Studi Pendahuluan	22
3.1.2	Menentukan Objek Penelitian dan Perumusan Masalah . . .	22
3.1.3	Menentukan Tujuan Penelitian	22
3.1.4	Menentukan Metode yang Digunakan	22
3.1.5	Menentukan Data yang Dibutuhkan	22
3.2	Pengumpulan Data	23
3.2.1	Observasi	23
3.2.2	Wawancara	23
3.2.3	Studi Literatur	23
3.2.4	Menentukan Populasi dan Jumlah Sampel Penelitian. . . .	23
3.2.5	Menyebarkan Kuesioner	24
3.3	Analisis dan Pembahasan	25
3.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	25
3.3.2	Perhitungan <i>Adequacy Gap</i> (AG)	25
3.3.3	Perhitungan <i>Superiority Gap</i> (SG)	25
3.4	Dokumentasi	26



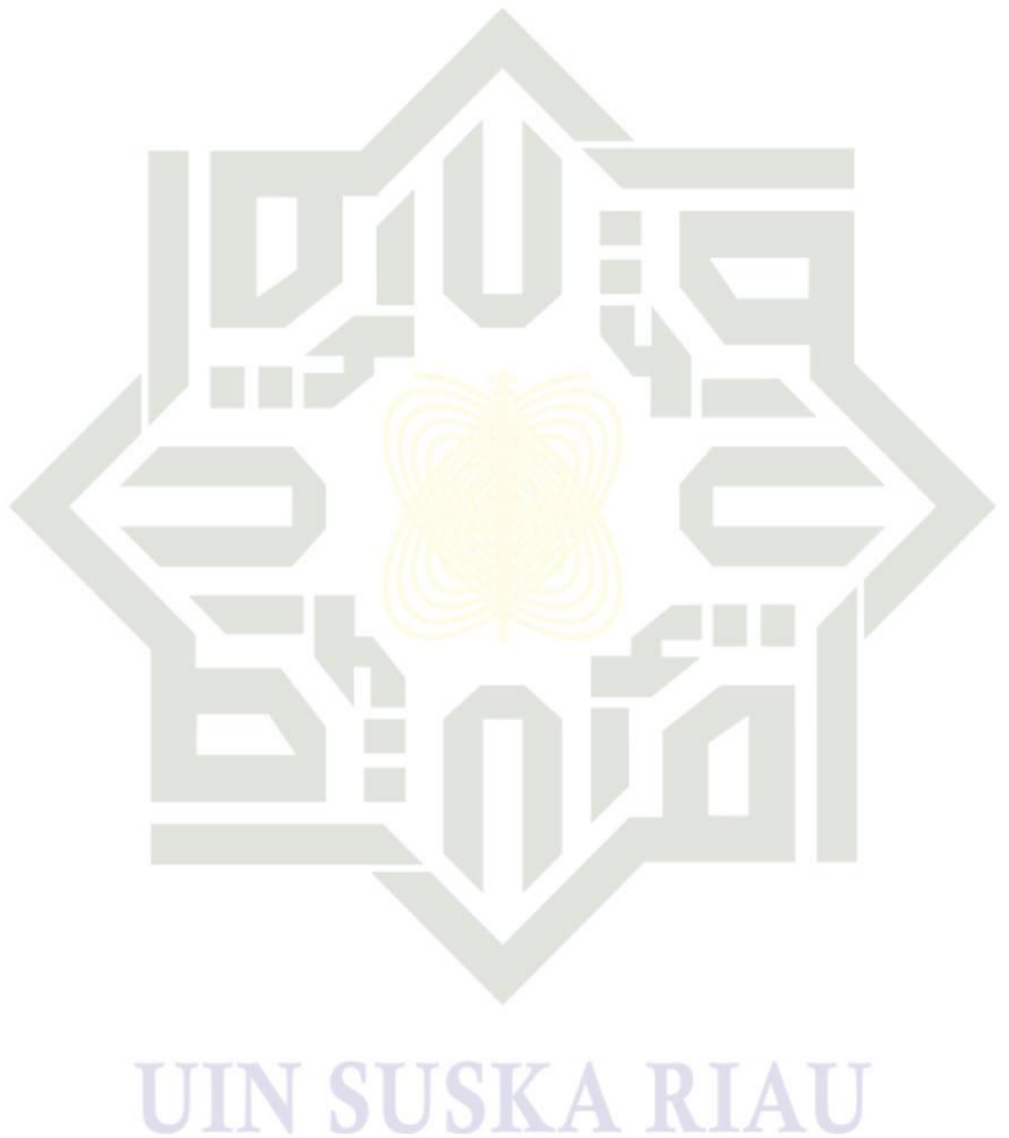
4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
© Hak cipta milik UIN Suska Riau	4.1	Demografi Responden 27
	4.2	Karakteristik Responden 27
	4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 27
	4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas 28
	4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester 29
	4.3	Analisis Sistem Open Biblio 30
	4.3.1	Analisis Layanan Absensi Pengunjung 30
	4.3.2	Analisis Layanan OPAC (<i>Online Public Access Catalog</i>) 31
	4.3.3	Analisis Layanan Loker 32
	4.4	Analisis Layanan Visi Library 33
	4.5	Analisis Permasalahan 34
	4.6	Pengujian Instrumen 35
	4.6.1	Uji Validitas 35
	4.6.2	Uji Reliabilitas 36
	4.7	Perhitungan Libqual 37
	4.7.1	Perhitungan Nilai Rata-rata dan Presentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Persepsi 37
	4.7.2	Perhitungan Nilai Rata-rata dan Presentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Harapan Minimum 38
	4.7.3	Perhitungan Nilai Rata-rata Jawaban Angket Perdimensi Untuk Harapan Ideal 39
	4.7.4	Perhitungan <i>Adequacy Gap</i> (AG) 40
	4.7.5	Perhitungan <i>Superiority Gap</i> (SG) 41
	4.7.6	Nilai LibQUAL+ Masing-Masing Pernyataan 42
	4.7.7	Analisis <i>Adequacy Gap</i> (AG) 43
	4.7.8	Analisis <i>Superiority Gap</i> (SG) 46
	4.8	Pembahasan 48
	4.9	Rekomendasi 52
5	PENUTUP	58
	5.1	Kesimpulan 58
	5.2	Saran 58
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN A WAWANCARA	A - 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B	KUESIONER	B - 2
LAMPIRAN C	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER	C - 1
LAMPIRAN D	R-TABEL	D - 2
LAMPIRAN E	DOKUMENTASI	E - 1



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p style="color: green; font-weight: bold;">State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>2.1 Tampilan Menu Home Sistem Informasi Open Biblio 10</p> <p>2.2 Tampilan Menu Sirkulasi Sistem Open Biblio 10</p> <p>2.3 Tampilan Menu Katalog Sistem Open Biblio 11</p> <p>2.4 Tampilan Menu Laporan Sistem Open Biblio 11</p> <p>2.5 Tampilan Layanan OPAC Sistem Open Biblio 12</p> <p>2.6 Layanan Absensi Pengunjung Sistem Open Biblio 13</p> <p>2.7 Layanan Loker Sistem Open Biblio 13</p> <p>2.8 Layanan Visi Library Sistem Open Biblio 14</p> <p>2.9 Denah Lantai 1 Ruang Perpustakaan UIN SUSKA Riau 17</p> <p>2.10 Denah Lantai 2 Ruang Perpustakaan UIN SUSKA Riau 17</p> <p>2.11 Denah Lantai 3 Ruang Perpustakaan UIN SUSKA Riau 18</p> <p>2.12 Denah Lantai 4 Ruang Perpustakaan UIN SUSKA Riau 18</p> <p>3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian 21</p> <p>4.1 Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 28</p> <p>4.2 Diagram Pie Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas 29</p> <p>4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester 30</p> <p>4.4 Layanan Absensi Pengunjung 31</p> <p>4.5 Contoh Hasil Penelusuran Menggunakan Layanan OPAC 32</p> <p>4.6 Layanan Loker 33</p> <p>4.7 Diagram Radar Kesenjangan Persepsi Dengan Harapan Minimum 44</p> <p>4.8 Diagram Radar Kesenjangan Antara Persepsi Dengan Harapan Ideal 46</p>
--	---	--

DAFTAR TABEL

2.1	Pengelola Perpustakaan UIN Suska Riau	16
2.2	Waktu Layanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau	20
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	28
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	29
4.4	Analisis Permasalahan	34
4.5	Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Affect of Service</i>	35
4.6	Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Information Control</i>	36
4.7	Uji Validitas Kuesioner Dimensi <i>Library as Place</i>	36
4.8	Uji Reliabilitas Kuesioner Dimensi <i>Affect of Service</i>	37
4.9	Uji Reliabilitas Kuesioner Dimensi <i>Information Control</i>	37
4.10	Uji Reliabilitas Kuesioner Dimensi <i>Library as Place</i>	37
4.11	Rekapitulasi Nilai Rata-rata dan Presentase LibQUAL+ Perdimensi.	40
4.12	Rekapitulasi Nilai AG dan SG	42
4.13	Kesenjangan AG dan SG Masing-Masing Pernyataan	43
4.14	Identifikasi <i>Gap</i> Dengan Dimensi LibQUAL+TM	49
4.15	Rekomendasi	53

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR SINGKATAN

- LibQUAL: *Library Quality*
 ARL: Association of Research Libraries
 AG: *Adequacy Gap*
 SG: *Superiority Gap*
 OPAC: *Online Public Access Catalog*
 SI: Sistem Informasi
 SPSS: *Statistical Package for the Social Sciences*
 EDP: *Entry Data Process*
 SUSKA: Sultan Syarif Kasim
 P: Persepsi
 HI: Harapan Ideal
 HM: Harapan Minimum
 WWW: *World Wide Web*
 14. BPKP: Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Perpustakaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Sistem Informasi telah memberikan implikasi terhadap berbagai wajah seperti politik, sosial, budaya, pemerintahan dan khususnya bagi perpustakaan dari yang manual atau konvensional ke modern yang penuh dengan pemanfaatan digital atau otomatisasi perpustakaan.

Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim (SUSKA) Riau adalah jantung universitas dan sumber khasanah literatur melayu Islam. Perpustakaan UIN SUSKA Riau merupakan pusat perpustakaan kampus UIN SUSKA Riau yang menyimpan ratusan ribu macam koleksi tercetak dan digital di dalamnya. Perpustakaan UIN suska Riau menerapkan sebuah sistem informasi yang bernama Open Biblio guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan kepada pengunjung (AZHARI, 2018).

Sistem Open Biblio merupakan perangkat lunak otomatisasi perpustakaan berbasis web. Sistem Open Biblio memiliki banyak fungsi dan fasilitas yaitu dalam bentuk menu-menu dan bahkan dapat dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan perpustakaan. *User* dari sistem Open Biblio ini adalah pustakawan sebagai *entry data process* (EDP) dan pengunjung yang tentu saja memiliki hak akses yang berbeda. Adapun fitur-fitur yang dapat diakses oleh pengunjung adalah menu OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang digunakan untuk sebagai pencarian koleksi perpustakaan, menu Sirkulasi yang berfungsi sebagai layanan sirkulasi perpustakaan (Maita dan Mendasari, 2014).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada pengguna layanan sistem Open Biblio perpustakaan UIN Suska Riau, ternyata masih ditemukan beberapa kekurangan terkait dengan layanan dari sistem Open Biblio. Diantara temuan tersebut yaitu:

1. Masih ditemukan adanya data koleksi yang tidak akurat pada OPAC (*Online Public Access Catalog*) dengan data koleksi yang ada pada jajaran rak, akibatnya pengunjung sulit menemukan koleksi yang mereka butuhkan.
2. Informasi Koleksi yang ditampilkan pada layanan OPAC kurang *update*.
3. Kurangnya fasilitas komputer sehingga membuat terhambatnya akses informasi bagi pengunjung.

Berbagai permasalahan di atas tentunya akan menghambat proses layanan kepada pengunjung sehingga secara otomatis pengunjung menjadi kurang puas terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UIN SUSKA Riau. Oleh sebab itu mengenai penerapan sistem informasi Open Biblio di Perpustakaan UIN SUS-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KA Riau ini perlu dikaji dari sisi kepuasan penggunaanya (*user satisfaction*) untuk melihat sejauh mana kualitas layanan sistem Open Biblio telah mampu berfungsi dengan baik sesuai dengan keinginan penggunaanya sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna (pengunjung). Dalam melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap layanan sistem Open Biblio ini diperlukan sebuah metode yang tepat. Disebabkan sistem Open Biblio ini diterapkan pada sebuah perpustakaan dan secara umum digunakan oleh pengunjung maka metode yang tepat untuk digunakan adalah LibQUAL+. Metode LibQUAL+ merupakan suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang digunakan oleh perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi opini pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Metode LibQUAL+ diperkenalkan oleh Association of Research Libraries (ARL), bekerja sama dengan Texas A&M University sejak tahun 1999. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul Tugas Akhir “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Open Biblio Berdasarkan Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode LibQUAL+ (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang di atas dapat diambil sebuah rumusan masalah yaitu “Bagaimana kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi Open Biblio di Perpustakaan UIN SUSKA Riau?”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Layanan sistem Open Biblio yang dimaksud untuk dilakukan analisis dalam penelitian ini yaitu layanan yang secara umum digunakan oleh end user (pengunjung) antarlain OPAC (*Online Public Access Catalog*) dan Sirkulasi.

Penelitian ini menggunakan ketiga dimensi yang ada pada metode LibQUAL+ yaitu *Affect of Service, Information Control, Library as Place*.

Responden dalam penelitian adalah pengunjung Perpustakaan UIN SUSKA Riau (pengunjung) yang telah menggunakan layanan sistem Open Biblio.

Jumlah populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah pengunjung perpustakaan UIN SUSKA Riau pada bulan Oktober 2018 – Maret 2019.

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan:

Untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap layanan sistem Open

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Biblio di perpustakaan UIN SUSKA Riau.

Untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan sistem Open Biblio kepada pihak Perpustakaan UIN SUSKA Riau.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

Dapat melihat gambaran kualitas layanan sistem informasi Open Biblio di Perpustakaan UIN SUSKA Riau berdasarkan kepuasan penngunjung.

Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dengan melihat variabel yang perlu di prioritaskan guna meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari tugas akhir yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini membahas secara teoritis tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan tugas akhir. Teori-teori yang diangkat mengenai teori-teori yang mendukung penelitian dan teori-teori tentang masalah yang dibahas untuk digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian terkait dengan kepuasan pengguna terhadap layanan sistem Open Biblio di Perpustakaan UIN Suska Riau. Dari hasil analisis dan pembahasan dibuatlah rekomendasi perbaikan layanan sistem Open Biblio Perpustakaan UIN Suska Riau.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir dari penelitian, yang meliputi penarikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran bagi penelitian untuk masa mendatang.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi

2.1.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Dalam pengertian ini, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis (Anggraeni, 2017).

Alter berpendapat untuk sistem informasi sebagai tipe khusus dari sistem kerja. Sistem kerja adalah suatu sistem dimana manusia dan/atau mesin melakukan pekerjaan dengan menggunakan sumber daya untuk memproduksi produk tertentu dan/atau jasa bagi pelanggan. Dengan demikian, sistem informasi antar-berhubungan dengan sistem data di satu sisi dan sistem aktivitas di sisi lain. Sistem informasi adalah suatu bentuk komunikasi sistem di mana data yang mewakili dan diproses sebagai bentuk dari memori sosial. Sistem informasi juga dapat dianggap sebagai bahasa semi formal yang mendukung manusia dalam pengambilan keputusan dan tindakan (Sukanto, 2005).

2.1.2 Tujuan Sistem Informasi

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Sistem informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Data yang diolah saja tidak cukup dapat dikatakan sebagai suatu informasi. Untuk dapat berguna, maka informasi harus didukung oleh tiga pilar sebagai berikut: tepat kepada orangnya atau relevan (relevance), tepat waktu (timeliness), dan tepat nilainya atau akurat (accurate). Keluaran yang tidak didukung oleh tiga pilar ini tidak dapat dikatakan sebagai informasi yang berguna, tetapi merupakan sampah (Astuti, 2013).

2.1.3 Manfaat Sistem Informasi

Beberapa manfaat atau fungsi sistem informasi antara lain adalah sebagai berikut (Mahatmyo, 2014):

Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya prantara sistem informasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
 4. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
 5. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
 6. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
 7. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
 8. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
 9. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.

2.2 *User Satisfaction*

Kepuasan pengguna komputer adalah sikap pengguna ke sistem komputer. Kepuasan pengguna adalah pendapat pengguna tentang aplikasi komputer tertentu, yang mereka gunakan. Dalam arti yang lebih luas, definisi kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Dalimunthe dan Sartika, 2016).

2.3 LibQUAL+

2.3.1 Definisi LibQUAL+

Metode LibQUAL+ merupakan suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang digunakan oleh perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi opini pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Metode LibQUAL+ diperkenalkan oleh Association of Research Libraries (ARL), bekerja sama dengan Texas A&M University sejak tahun 1999 (Rahayuningsih, 2013).

Berawal dari upaya Fred Heath dan Colleen Cook dari Texas A&M University (TAMU) yang tiga kali menerapkan ServQUAL untuk mengukur kepuasan pemakai perpustakaan yaitu tahun 1955, 1997, 1999. Ternyata ServQUAL yang dikembangkan juga di TAMU tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa ServQUAL dirancang khusus untuk lembaga profit. Padahal perpustakaan bukanlah lembaga profit. Untuk merancang sebuah protokol baru mereka melibatkan Bruce Thompson, seorang professor dan ahli statistik dari TAMU juga. Selanjutnya penelitian mereka bertiga itu diusulkan untuk mendapat pendanaan dari Association of Research Libraries (ARL), sebuah asosiasi dari lebih



123 perpustakaan penelitian terbesar di Amerika dan Kanada. Hasil pengembangan protokol baru ini kemudian diserahkan pada ARL untuk tujuan non komersial dalam upaya peningkatan dan pengembangan perpustakaan. Kini LibQUAL merupakan salah satu layanan ARL, digunakan oleh lebih dari 1.000 perpustakaan dan mengumpulkan jawaban lebih dari 1.000.000 pengguna perpustakaan (Fatmawati, 2014).

Dalam Nurvia (2016), menyebutkan ada beberapa tujuan dari LibQUAL+ adalah sebagai berikut:

1. Menumbuhkan budaya keunggulan dan menyediakan layanan perpustakaan.
 2. Membantu perpustakaan untuk lebih memahami persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan.
 3. Mengumpulkan dan menafsirkan umpan balik pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
 4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembandingan.
 5. Identifikasi praktik terbaik dalam layanan perpustakaan.
- Meningkatkan kemampuan analisis staf perpustakaan dalam kemampuan untuk bertindak terhadap data.

2.3.2 Dimensi LibQUAL+

Metode LibQUAL+ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Terdapat tiga dimensi dalam LibQUAL+ yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

1. *Affect of Service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi (Kurniasih dkk., 2015):
 - (a) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pengguna menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan.
 - (b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
 - (c) *Responsiveness*, selalu siap tanggap membantu pengunjung yang kesulitan dan selalu membuka diri dalam membantu pengunjung.
 - (d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

Information Control (Kualitas Informasi dan Akses), yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri dari aspek

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Prastiya, 2016):

- (a) *Scope* (Cakupan Informasi), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi.
- (b) *Convenience*, yaitu kenyamanan dalam mengakses informasi, yaitu terkait dengan kenyamanan pengunjung dalam mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk pelayanan.
- (c) *Easy of Navigation*, yaitu kemudahan pengunjung untuk mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
- (d) *Timeliness*, yaitu kecepatan pengunjung mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
- (e) *Equipment*, yaitu peralatan pengunjung untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi.
- (f) *Self Reliance* adalah kepercayaan diri dari pengunjung dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pengunjung memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.

3. *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruangan yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pengunjung di perpustakaan yang terdiri (Siahaan dkk., 2010):

- (a) *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik/gedung dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
- (b) *Utilitarian Space* (Ruang yang Bermanfaat), yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruangan yang dan mendukung belajar mandiri dan kelompok. Selain itu perpustakaan memiliki ruangan yang mampu menginspirasi belajar.
- (c) *Symbol Terms* (Berbagai Makna), yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreatifitas mereka.
- (d) *Refuge*, yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi bersih.

Dalam Islamy (2016), menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pengun-



gunakan metode LibQUAL+ menggunakan rumus berikut:

AG (*Adequacy Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Minimum (HM). AG merupakan nilai selisih yang di peroleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah jika persepsi \geq dari harapan minimum (P \geq HM).

SG (*Superiority Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*Zone of Tolerance*) adalah jika persepsi \geq harapan ideal (P \geq HI).

Zone of Tolerance, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal. Boykim menyampaikan bahwa “*zone of tolerance*” adalah “*the area between minimally acceptable and desired service quality ratings*”. Maksudnya adalah area atau daerah yang letaknya antara minimum layanan yang diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari kualitas layanan yang diinginkan.

Lebih lanjut mengenai maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG adalah sebagai berikut (Fatmawati, 2012):

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pengunjung, jadi pengunjung “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya.
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik” berada “dalam “*zone of tolerance*”, dimana kualitas layanan berada diantara tingkatan minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pengunjung, jadi pengunjung “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.

Apabila skor menunjukkan nilai AG yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pengunjung, sehingga pengunjung “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan dibawah nilai minimum.

2.4 Sistem Informasi Open Biblio Perpustakaan UIN SUSKA Riau

2.4.1 Definisi

Sistem Open Biblio merupakan perangkat lunak otomatisasi perpustakaan berbasis web. Aplikasi ini merupakan hasil karya dari Dave Stevans. Open Biblio menyediakan menu *Online Public Access Catalog* (OPAC), sirkulasi (*circula-*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tion), katalogisasi (*cataloging*), laporan (*report*), serta menu admin (*administration*). Berbagai menu-menu tersebut terintegrasi dalam sistem yang dibangun oleh *software* ini, sehingga satu menu akan berpengaruh terhadap menu yang lain. Open Biblio dibangun dengan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman, MySQL sebagai database dan program web server sebagai Apache atau Xitami. Open Biblio juga mampu berjalan di dua sistem operasi yaitu Linux dan Windows. Karena program ini mampu berjalan di dua sistem operasi maka tidak akan menimbulkan masalah bagi perpustakaan yang menggunakan sistem operasi windows atau linux (WARDI, 2017).

Perpustakaan UIN SUSKA Riau telah melakukan berbagai bentuk inovasi sistem informasi untuk mewujudkan otomasi perpustakaan. Hal ini ditandai dengan telah diaplikasikan software SIMPus di perpustakaan sejak tahun 2006. Tahun 2009 dengan tujuan untuk lebih memaksimalkan layanan kepada pengunjung serta mengikuti perkembangan teknologi informasi, perpustakaan UIN SUSKA Riau berdasarkan pertimbangan teknis, sarana dan prasaranan diputuskan untuk menggunakan aplikasi Open Biblio pada layanan sirkulasi. Alamat Open Biblio pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah <http://10.10.1.2/> otomasi (PUTRI, 2018).

2.4.2 Menu-Menu Pada Sistem Open Biblio

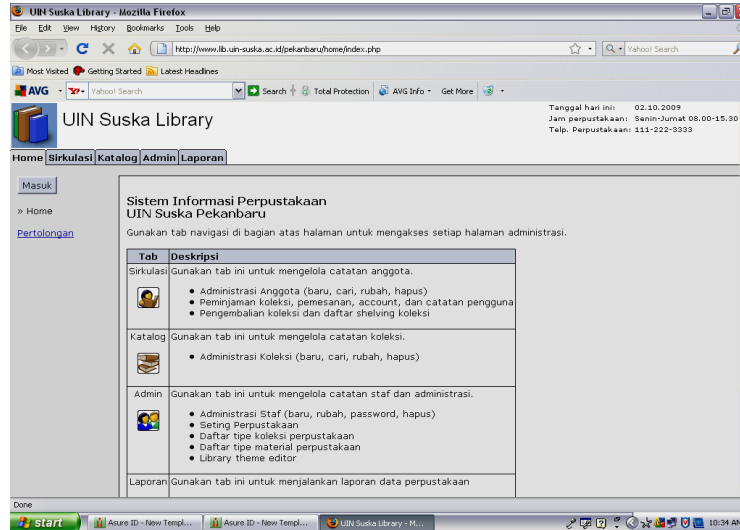
Sistem Open Biblio memiliki 5 menu utama yang hanya dapat diakses oleh admin dan 2 menu yang dapat diakses oleh *user*. Adapun 5 menu yang hanya dapat diakses oleh admin adalah sebagai berikut (Yenti, 2017):

1. Menu Home

Pada menu Home terdapat menu “Masuk” dan menu “Pertolongan”. Menu “Masuk” digunakan oleh staf perpustakaan untuk login ke sistem Open Biblio. Sedangkan untuk menu “Pertolongan” berisi tentang petunjuk penggunaan dan fungsi-fungsi dari setiap menu yang ada pada pada sistem Open Biblio Perpustakaan UIN SUSKA Riau. Tampilan dari menu “Home” dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

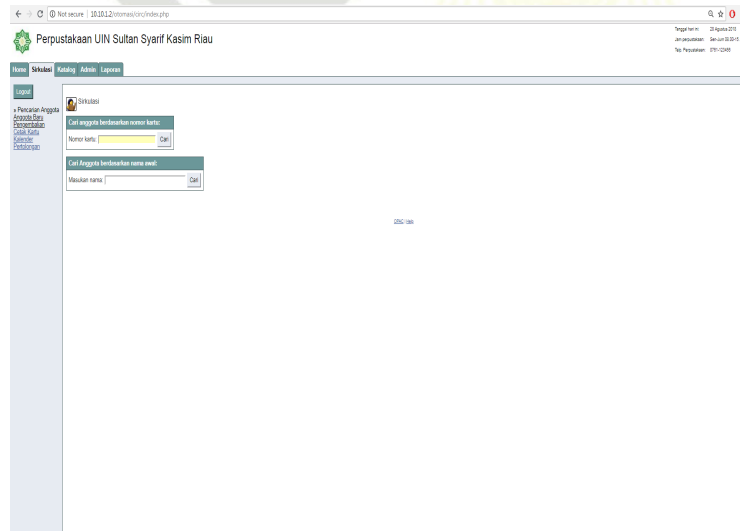
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1. Tampilan Menu Home Sistem Informasi Open Biblio

Menu Sirkulasi

Menu sirkulasi digunakan untuk mengelola catatan anggota yaitu administrasi anggota (baru, cari, rubah, dan hapus), peminjaman koleksi, pemesanan, *account* dan catatan pengguna, pengembalian dan daftar *shelving* koleksi. Tampilan dari menu "Sirkulasi" dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut:

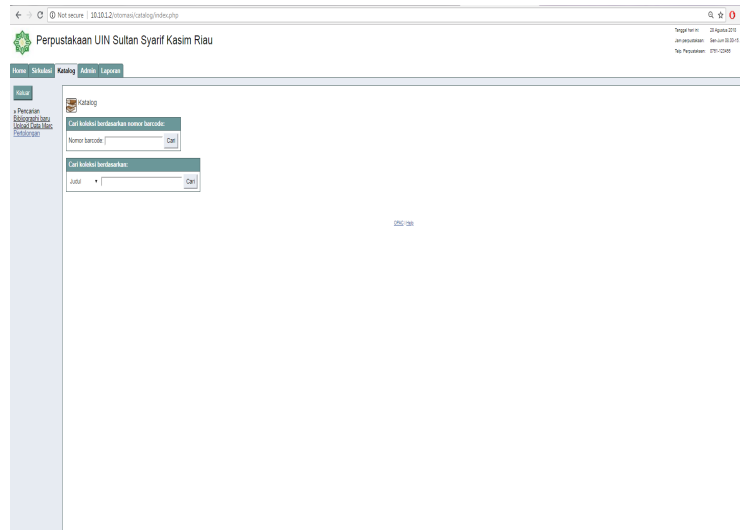


Gambar 2.2. Tampilan Menu Sirkulasi Sistem Open Biblio

Menu Katalog Menu Katalog digunakan untuk mengelola catatan koleksi (baru, cari, rubah dan hapus). Tampilan dari menu "Katalog" dapat dilihat pada Gambar 2.3 berikut:

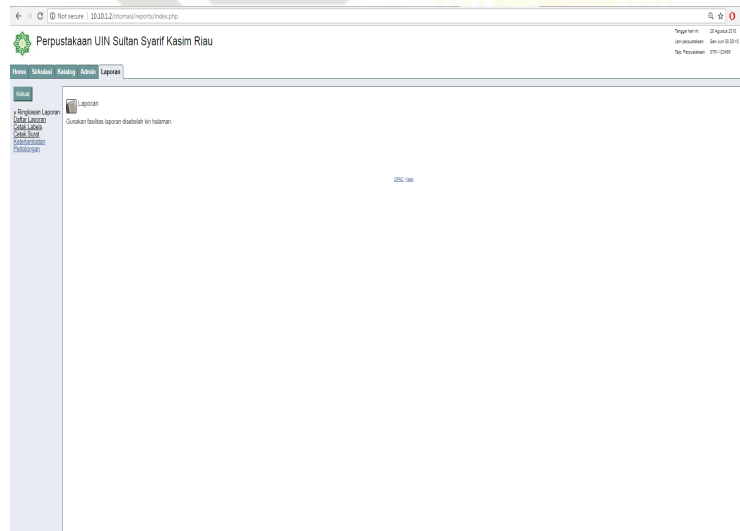
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.3. Tampilan Menu Katalog Sistem Open Biblio

Menu Admin Menu Admin digunakan untuk mengelola catatan staf dan administrasi yaitu; administrasi staf baru (baru, cari, rubah dan hapus), *setting* perpustakaan, daftar tipe koleksi perpustakaan, daftar tipe material perpustakaan, dan *lybrary theme editor*. Menu Admin hanya dapat digunakan oleh admin perpustakaan UIN SUSKA Riau. Tampilan dari menu "Admin" dapat dilihat pada Gambar 2.4 berikut:



Gambar 2.4. Tampilan Menu Laporan Sistem Open Biblio

Selangkan untuk 2 buah menu yang dapat diakses oleh "end user" atau pengguna online sebagai berikut (Putra, 2016):

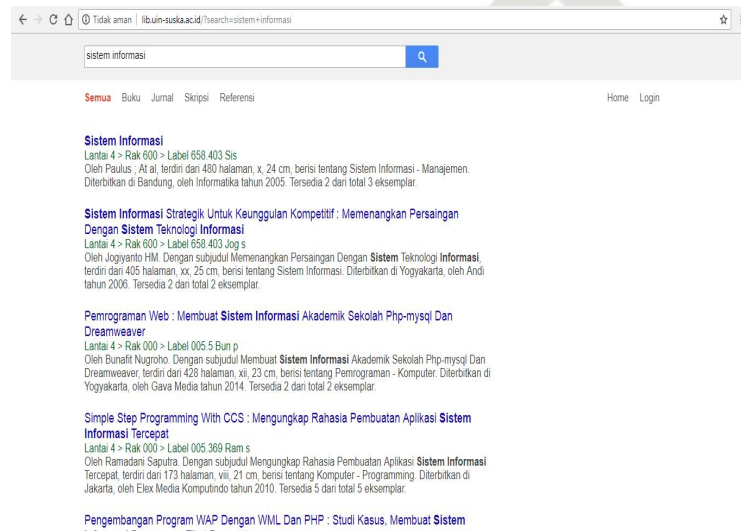
OPAC (*Online Public Access Catalog*)

OPAC (*Online Public Access Catalog*) merupakan bagian menu dari sis-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tem Open Biblio yang digunakan untuk mencari atau menelusur koleksi perpustakaan. Menu OPAC telah dimodifikasi sedemikian rupa oleh pihak perpustakaan UIN SUSKA Riau agar memudahkan pengunjung dalam menggunakannya. Menu ini berisi informasi tentang bibliografi/ deskripsi dan nomor panggil koleksi untuk memudahkan pencarian koleksi yang dibutuhkan oleh pengunjung di perpustakaan UIN SUSKA Riau. OPAC dapat digunakan oleh semua pengunjung perpustakaan dan juga dapat diakses melalui internet pada alamat (lib.uin-suska.ac.id). Tampilan dari layanan "OPAC" dapat dilihat pada Gambar 2.5 berikut:



Gambar 2.5. Tampilan Layanan OPAC Sistem Open Biblio

Sirkulasi

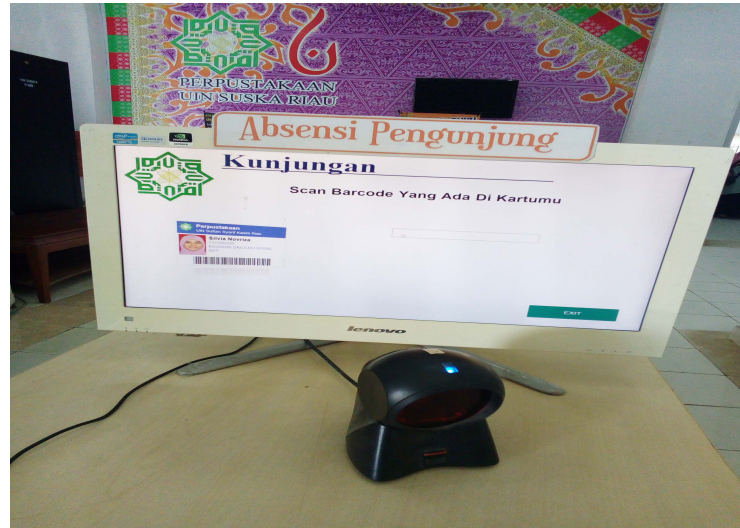
Menu sirkulasi dibagi menjadi tiga layanan diantaranya:

(a) Layanan Absensi Pengunjung

Layanan "Absensi Pengunjung" merupakan hasil modifikasi dari menu Sirkulasi yang ada di dalam sistem Open Biblio sehingga, akan saling terhubung satu sama lain. Layanan "Absensi Pengunjung" berfungsi sebagai layanan absensi pengunjung perpustakaan. Layanan "Absensi Pengunjung" akan merekam semua data pengunjung perpustakaan. Data absensi pengunjung secara otomatis akan tersimpan ke dalam *data base* sistem Open Biblio. Tampilan dari layanan "OPAC" dapat dilihat pada Gambar 2.6 berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

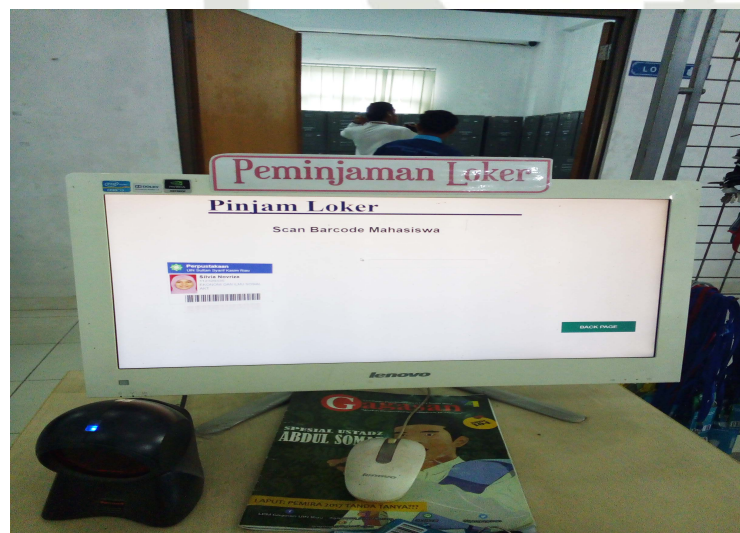
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.6. Layanan Absensi Pengunjung Sistem Open Biblio

(b) Layanan Loker

Layanan "Loker" merupakan hasil modifikasi dari menu sirkulasi pada sistem Open Biblio yang digunakan untuk layanan peminjaman dan pengembalian loker di perpustakaan UIN SUSKA Riau. Layanan "Loker" akan merekam semua data pengunjung yang melakukan peminjaman dan pengembalian loker di perpustakaan. Data yang direkam secara otomatis akan tersimpan di dalam data base sistem Open Biblio. Tampilan dari layanan "OPAC" dapat dilihat pada Gambar 2.7 berikut:



Gambar 2.7. Layanan Loker Sistem Open Biblio

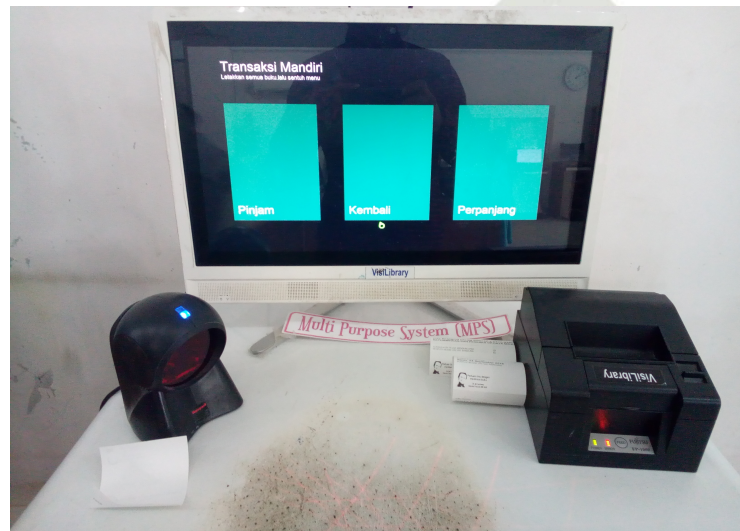
(c) Layanan Visi Library

Layanan "Visi Library" merupakan stasiun swa-layan (*self-service s-*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tation) yang digunakan sebagai alat peminjaman, pengembalian dan penyortiran/penseleksian koleksi buku perpustakaan. Layanan ini juga merupakan bagian dari menu sirkulasi pada sistem Open Biblio yang dimodifikasi agar memudahkan pengguna/ pengunjung perpustakaan dalam menggunakannya. Layanan Visi Libray akan merekam semua data peminjaman dan perngembalian koleksi perpustakaan. Data yang direkam secara otomatis akan tersimpan di dalam data base sistem Open Biblio. Tampilan dari layanan "OPAC" dapat dilihat pada Gambar 2.8 berikut:



Gambar 2.8. Layanan Visi Library Sistem Open Biblio

2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

2.5.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata "validity" yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Awar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti. Uji validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Alat pengumpul data dapat dikatakan valid atau sah apabila alat ukur tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur / diinginkan. Bila skala pengukuran tidak valid maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan (Janti, 2014).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi suatu instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk mengukur kebaikan (*goodness*) dari suatu pengukur. Reliabilitas berkaitan dengan keajegan atau konsistensi dari skor yang diperoleh, yaitu bagaimana konsistensinya antara setiap individu yang dites oleh instrumen tersebut. Skor yang diperoleh dari suatu instrumen dapat reliabel, tetapi belum tentu valid. Tinggi/rendahnya reliabilitas secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai 1,00. Reliabilitas yang dianggap cukup memuaskan atau tinggi adalah minimal 0,70 (Janti, 2014).

2.6 Profil Perpustakaan UIN SUSKA Riau

2.6.1 Visi

“Menjadikan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau berakreditasi unggul (A) programstudi dan institusi”.

2.6.2 Misi

1. Melaksanakan pencapaian akreditasi unggul (A) untuk semua program studi tahun 2018-2019.
2. Melaksanakan pencapaian akreditasi unggul (A) untuk institusi perguruan tinggi pada tahun 2018-2019.
3. Melaksanakan pencapaian sertifikasi Asean Iniversity Network Quality Assurance (AUN-QA) tahun 2020-2021.
4. Melaksanakan pencapaian *World Class University* (WCU) pada tahun 2020-2021.

2.6.3 Tujuan

1. Tercapainya akreditasi unggul (A) untuk semua program studi tahun 2018-2019.
2. Tercapainya akreditasi unggul (A) untuk institusi perguruan tinggi tahun 2018-2019.
3. Tercapainya sertifikasi Asean Iniversity Network Quality Assurance (AUN-QA) tahun 2020-2021.
4. Tercapainya *World Class University* (WCU) pada tahun 2020-2021.

2.6.4 Sumber Daya Perpustakaan UIN SUSKA Riau

Perpustakaan UIN SUSKA Riau adalah unit pelaksana teknis di bidang perpustakaan setingkat dengan Lembaga, dipimpin oleh seorang kepala dan bertanggung jawab langsung kepada rektor. Pembinaan sehari-hari perpustakaan dilakukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh pembantu Rektor Bidang Akademik. Perpustakaan UIN SUSKA Riau sejak mulai sampai sekarang telah dipimpin oleh 8 orang kepala yaitu (Syam, 2018):

1. Drs. Basyiran S. Alam (Th. 1973 – 1976)
2. Drs. Zul Asyri, LA (Th. 1976 – 1977)
3. Drs. Noor Aini (Th. 1977 – 1978)
4. Drs. Darwis Tanjung (Th. 1979 – 1994)
5. Drs. Mahyunis Said (Th. 1994 – 2005)
6. Dra. Hj. Azwinar Aziz / Plt. Kepala (Th. 2005 – 2006)
7. Drs. Suhaimi D.M.Si (Th. 2006 – 2014)
8. Dr. Suriani, S,Ag., SS., M.Si (Th. 2014 – 2018)
9. Hj. Rasdanelis, S.Ag., SS., M.Hum (Th. 2018 – sekarang)

Untuk memaksimalkan kegiatan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Perpustakaan UIN SUSKA Riau dikelola oleh 32 orang dengan rincian pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1. Pengelola Perpustakaan UIN Suska Riau

Nama Jabatan	Jumlah
Pustakawan Madya	2 Orang
Pustakawan Muda	6 Orang
Pustakawan Ahli Pertama	3 Orang
Pustakawan Mahir	1 Orang
Pustakawan Terampil	1 Orang
Penyusun Bahan Informasi dan Penerangan	8 Orang
Penyusun Bahan publikasi dan Promosi	1 Orang
Pengembang Koleksi Museum	1 Orang
Pengelola Administrasi dan Dokumentasi	4 Orang
Pengadministrasi	4 Orang

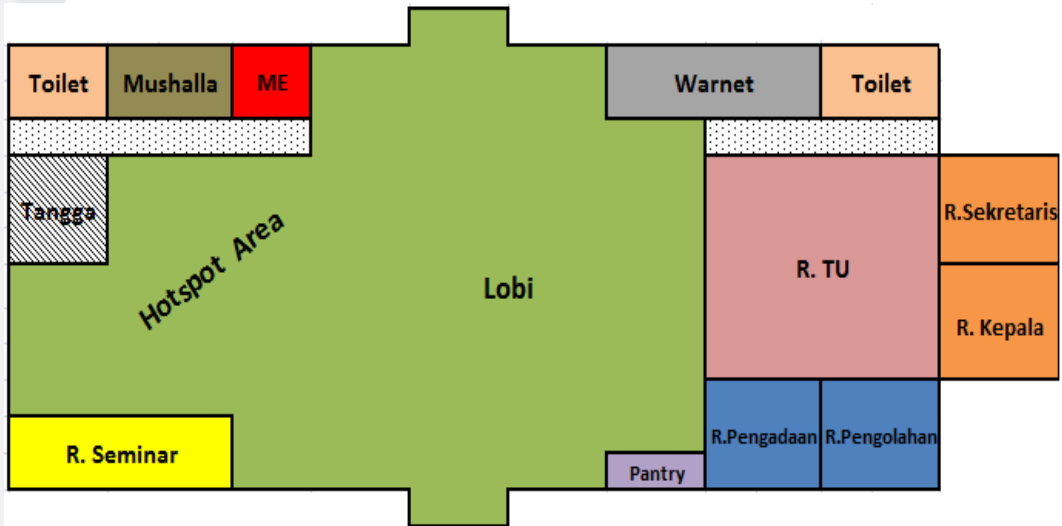
2.6.5 Denah Gedung Perpustakaan UIN SUSKA Riau

1. Lantai 1

Pada lantai 1 gedung Perpustakaan UIN SUSKA Riau terdiri dari; Ruang Kepala, Ruang Tata Usaha (TU), Ruang Pengolahan, Ruang *e-Resources*, Ruang Seminar, Ruang *Mechanical Engineering*, OPAC (*Online Public Access Catalog*), Lobi, *Hotspot Area*, Mushola, Pantri dan Toilet. Dapat dilihat pada Gambar 2.9 berikut (DARURI, 2018):

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

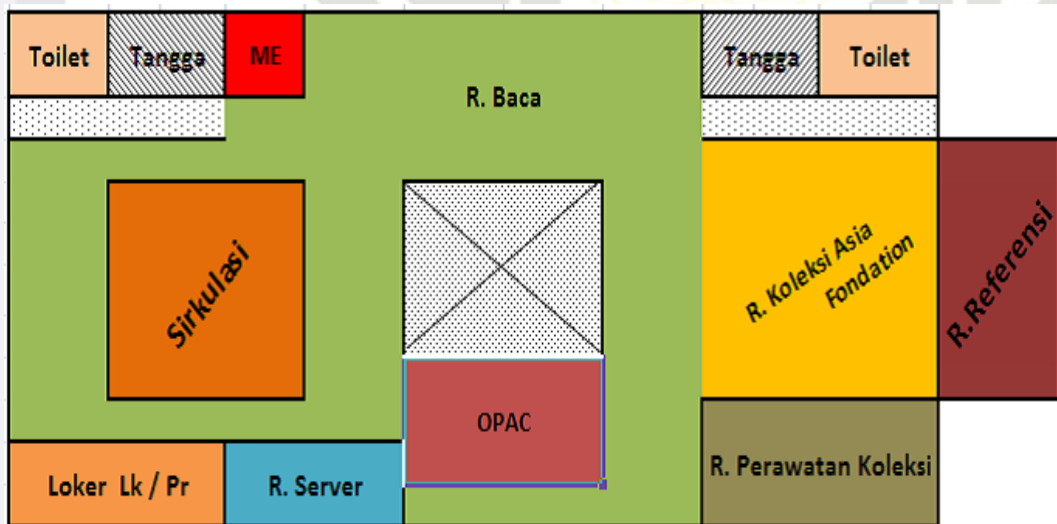
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.9. Denah Lantai 1 Ruang Perpustakaan UIN SUSKA Riau

Lantai 2

Pada lantai 2 gedung Perpustakaan UIN SUSKA Riau terdiri dari; Sirkulasi, OPAC (*Online Access Public Catalog*), Ruang Loker, Ruang Tandon, Ruang Server, Ruang Perawatan, Ruang Referensi, Koleksi Bank Indonesia (BI) *Corner*, Koleksi Asia Foundation (AF) *Corner*, Ruang Baca/ Meja Baca, Ruang *Mechanical Engineering*, Toilet. Dapat dilihat pada Gambar 2.10 berikut:

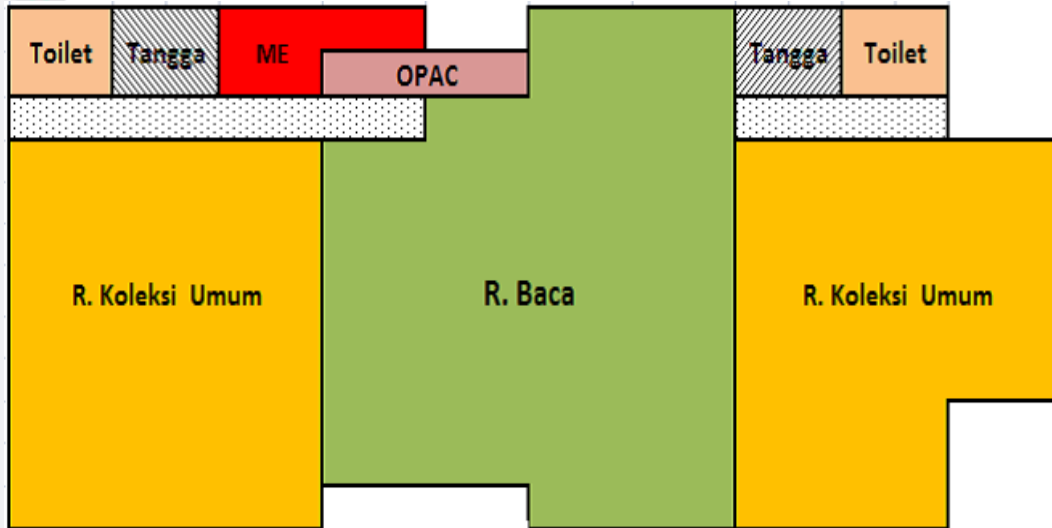


Gambar 2.10. Denah Lantai 2 Ruang Perpustakaan UIN SUSKA Riau

Lantai 3

Pada lantai 3 gedung Perpustakaan UIN SUSKA Riau terdiri dari; OPAC (*Online Public Access Catalog*), Ruang Local Content, Ruang Multimedia,

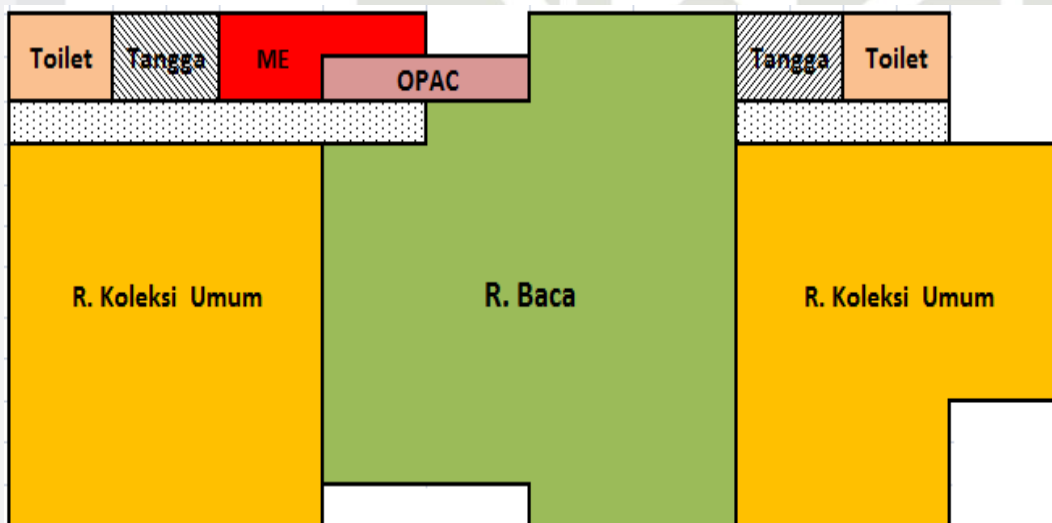
Ruang Baca/ Meja Baca, Ruang *Fotocopy*, Ruang *Mechanical Engineering*, Ruang Koleksi Subyek Islam (2X0 sampai 2X9), Toilet. Dapat dilihat pada Gambar 2.11 berikut:



Gambar 2.11. Denah Lantai 3 Ruangan Perpustakaan UIN SUSKA Riau

4. Lantai 4

Pada lantai 4 gedung Perpustakaan UIN SUSKA Riau terdiri dari; OPAC (*Online Public Access Catalog*), Rak Koleksi Subyek Umum (klas 000 sampai 900), Ruang Baca/ Meja Baca, Ruang *Mechanical Engineering*, Toilet. Dapat dilihat pada Gambar 2.12 berikut:



Gambar 2.12. Denah Lantai 4 Ruangan Perpustakaan UIN SUSKA Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.6.6 Koleksi Perpustakaan

Koleksi Umum

Koleksi ini dapat dipinjam dan dibawa pulang oleh pengunjung dalam jangka waktu tertentu, meliputi koleksi bidang kajian islam (lantai 3) dan bidang kajian umum (lantai 4).

Koleksi *Referens* dan *ACIS (Annual Confrences of Islamic Studies) Corner* Koleksi *Referens* merupakan bahan pustaka yang menjadi sumber rujukan dan hanya bisa digunakan dan dibaca di perpustakaan. Perpustakaan UIN Suska Riau memiliki kurang lebih 1037 judul koleksi dan *ACIS Corner*.

Koleksi Perpustakaan

(a) Koleksi Laporan Penelitian

Perpustakaan UIN Suska Riau memiliki lebih dari 141 judul laporan penelitian (data, 2011). Koleksi ini merupakan koleksi deposit dari para dosen dan peneliti di kalangan UIN Suska Riau bidang kajian keagamaan, sosial dan budaya. Koleksi ini merupakan bagian dari koleksi *referens*.

(b) Koleksi *Local Content*

Koleksi tugas akhir, skripsi, tesis dan disertasi merupakan karya deposit alumni UIN Suska Riau.

2.6.7 Organisasi Koleksi

Koleksi perpustakaan UIN Suska Riau disusun secara berkelas (*classified order*), yaitu berdasarkan disiplin ilmu. Susunan buku di rak disusun dijabarkan berdasarkan nomor klasifikasi. Klasifikasi bahan pustaka sangat penting artinya bagi perpustakaan terutama bagi yang menerapkan sistem pelayanan terbuka (*open access*).

2.6.8 Layanan Perpustakaan

Sistem Layanan

Perpustakaan UIN Suska Riau menerapkan sistem layanan terbuka (*open access*), dimana setiap pengunjung dapat mengakses secara langsung koleksi perpustakaan.

Waktu Layanan

Perpustakaan UIN Suska Riau memberikan layanan kepada pengunjung selama 6 hari dalam seminggu. Waktu layanan dapat di lihat pada Tabel 2.2 berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.2. Waktu Layanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau

Hari	Jam Layanan	Istirahat
Senin – Rabu	08.00 – 16.00	12.00 – 13.00
Kamis	09.00 – 16.00	12.00 – 13.00
Jum'at	09.00 – 16.00	11.30 – 13.30
Sabtu	09.00 – 15.00	12.00 – 13.00

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6.9 Otomasi Perpustakaan

Sistem Informasi Perpustakaan

Perpustakaan UIN Suska Riau telah melakukan berbagai bentuk inovasi sistem informasi untuk mewujudkan otomasi perpustakaan. Hal ini ditandai dengan telah diapkiasikannya *software* SIMPus di perpustakaan sejak tahun 2006. Tahun 2009 dengan tujuan untuk lebih memaksimalkan layanan kepada pengunjung serta mengikuti perkembangan teknologi informasi perpustakaan maka otomasi perpustakaan menggunakan *software* Open Biblio.

2. Katalog Online (OPAC)

OPAC atau *Online Public Access Catalogue* adalah salah satu menu dalam program Open Biblio digunakan untuk penelusuran koleksi perpustakaan. Menu ini berisi tentang informasi bibliografi/deskripsi dan nomor panggil koleksi untuk memudahkan pencarian koleksi yang dibutuhkan para pengunjung di perpustakaan UIN Suska Riau.

3. Visi Library

Visi Library adalah stasiun swa-layan (*self-service station*). *Visi Library* dapat digunakan sebagai alat peminjaman, pengembalian dan penyortiran/penseleksian koleksi buku perpustakaan. Saat ini perpustakaan UIN Suska Riau baru memiliki dua unit *Visi Library*.

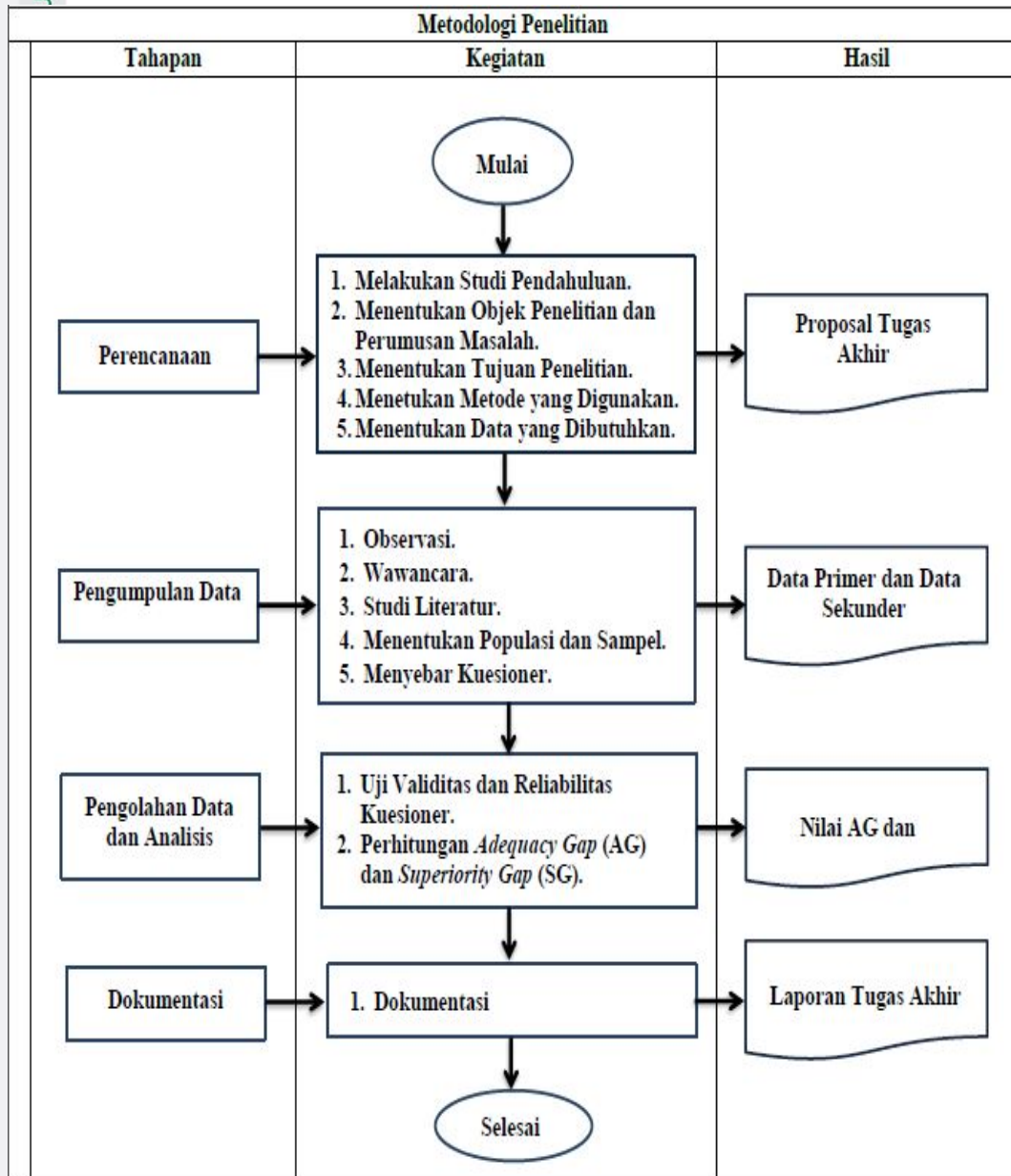
Book Return

Book Return adalah sebuah alat swa-layan (*self-service station*) yang terdiri dari dua komponen yaitu *hardware* dan *software*. Alat ini digunakan sebagai sarana untuk pengembalian koleksi buku perpustakaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Langkah demi langkah yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir ini dimulai dari tahap perencanaan hingga tahap dokumentasi. Dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



Gambar 3.1. Flowchart Metodologi Penelitian

3. Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan merupakan tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian. Dalam tahap ini ada beberapa kegiatan yang dilakukan dalam penelitian yaitu:



3.1.1 Melakukan Studi Pendahuluan

Kegiatan yang dilakukan dalam melakukan studi pendahuluan yaitu dengan melakukan observasi ke tempat penelitian yaitu perpustakaan UIN Suska Riau, selanjutnya melakukan wawancara kepada pihak yang terkait dengan penelitian yaitu pegawai dan pengunjung Perpustakaan UIN Suska Riau. Studi pendahuluan dilakukan untuk mengetahui masalah apa yang sedang terjadi pada tempat penelitian.

3.1.2 Menentukan Objek Penelitian dan Perumusan Masalah

Setelah dilakukan studi pendahuluan maka selanjutnya ditentukanlah objek penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan (pengunjung) di perpustakaan UIN Suska Riau yang menggunakan layanan sistem Open Biblio. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai: **“Bagaimana kepuasan pengguna (pengunjung) terhadap kualitas layanan sistem informasi Open Biblio di perpustakaan UIN Suska Riau?”**.

3.1.3 Menentukan Tujuan Penelitian

Untuk mendukung pencapaian sasaran penelitian, tahapan berikutnya adalah penentuan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung terhadap layanan sistem Open Biblio di perpustakaan UIN Suska Riau.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan sistem Open Biblio kepada pihak perpustakaan UIN Suska Riau.

3.1.4 Menentukan Metode yang Digunakan

Langkah selanjutnya yaitu menentukan metode yang akan digunakan dalam penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode LibQUAL+.

3.1.5 Menentukan Data yang Dibutuhkan

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, misalnya dari individu atau perseorangan, seperti: hasil wawancara, pengisian kuesioner, atau bukti transaksi seperti bukti pembelian barang. Adapun data primer pada penelitian ini yaitu:

1. Data dari perpustakaan UIN Suska seperti sejarah dan buku panduan penggunaan perpustakaan.
2. Data yang didapat langsung dari hasil wawancara dengan kepala staf IT

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



perpustakaan dan print screen sistem Open Biblio.

Data dari observasi dan data hasil kuesioner.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Adapun data yang diperoleh penulis berasal dari buku-buku, jurnal dan informasi dari internet yang berhubungan dengan teori-teori yang berhubungan dengan kualitas layanan sistem informasi perpustakaan terutama layanan sistem Open Biblio, teori mengenai metode LibQUAL dan kepuasan pengguna.

3.2 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik. Adapun teknik yang digunakan yaitu:

3.2.1 Observasi

Observasi ini dilakukan di perpustakaan UIN Suska Riau untuk mengetahui permasalahan yang diteliti serta mengamati keadaan sesuai dengan topik yang akan diteliti. Pengamatan dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung tentang penggunaan sistem Open Biblio oleh pengunjung perpustakaan. Observasi disini berkaitan dengan kualitas layanan sistem Open Biblio yang dirasakan oleh pengguna, layanan dari petugas perpustakaan serta kondisi fisik perpustakaan yang di gunakan.

3.2.2 Wawancara

Pada tahap ini, peneliti melakukan wawancara kepada dua orang staf dan delapan orang pengunjung perpustakaan UIN Suska Riau yang menggunakan sistem Open Biblio. Proses memperoleh data dengan wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung sehingga di dapatkan data yang berkualitas.

3.2.3 Studi Literatur

Studi literatur yang digunakan yaitu tentang kualitas layanan Open Biblio, kepuasan pengguna, dan teori mengenai metode libqual yang digunakan dalam analisis. Studi literatur didapat dari buku, jurnal, paper dan internet yang ada kaitannya dengan penelitian.

3.2.4 Menentukan Populasi dan Jumlah Sampel Penelitian.

Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah pengunjung perpustakaan UIN Suska Riau pada bulan Oktober 2018 – Maret 2019 dengan jumlah 118090 pengunjung. Untuk menentukan jumlah sampel dilakukan perhitungan sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumus Slovin

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Keterangan:

n Jumlah responden.

N Populasi.

e Presentase kesalahan.

$n = N / (1 + (N \times e^2))$.

$n = 118090 / (1 + (118090 \times 10\%))$.

$n = 118090 / (1 + (118090 \times 0,01))$.

$n = 118090 / (1 + 1180,9)$.

$n = 118090 / 1181,9$

$n = 99,91$, dibulatkan menjadi 100. Berdasarkan persamaan perhitungan di atas, responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya maka pada penelitian ini penulis menggunakan teknik sampling aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.2.5 Menyebar Kuesioner

Kuesioner yang disebarakan berisi 20 pernyataan yang diambil dari setiap indikator pada dimensi LibQUAL+ yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran variabel dan pembobotan dengan menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang layanan sistem dengan 4 skala. Skala likert yang digunakan dalam kuesioner ini adalah (Tjiptono, 2015):

1. Nilai 4 untuk jawaban sangat puas.
2. Nilai 3 untuk jawaban puas.
3. Nilai 2 untuk jawaban tidak puas.
4. Nilai 1 untuk jawaban sangat tidak puas.

Kuesioner yang disajikan dibagi menjadi dua bagian. Bagian yang pertama yaitu kuesioner tentang persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang dirasakan dan bagian kedua mengenai harapan pengunjung terhadap layanan perpustakaan. Harap dibagi menjadi dua yaitu harapan minimum dan harapan ideal.



3.3 Analisis dan Pembahasan

Pada tahap ini, hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian direkap dan dioleh menggunakan program SPSS 20.0 untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam angket yang digunakan. Angket dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar daripada nilai *r*-tabel, jika terdapat suatu pernyataan yang tidak valid, maka pernyataan tersebut harus direvisi atau diganti atau dihilangkan. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan dalam angket reliabel dan konsisten dalam mengukur gejala yang sama pada responden. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu pernyataan dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Setelah data hasil penyebaran kuesioner didapatkan maka, langkah selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20.

3.3.2 Perhitungan Adequacy Gap (AG)

Pada tahap ini dilakukan perhitungan nilai kesenjangan dari hasil kuesioner yang telah dijumlahkan. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung *Adequacy Gap* yaitu: " $AG (Adequacy Gap) = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$ ". Adapun cara menentukan tingkat kepuasan berdasarkan skor *AG (Adequacy Gap)* adalah sebagai berikut:

1. Apabila skor *AG* menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pengunjung, jadi pengunjung "cukup puas" terhadap layanan yang diterimanya.
2. Apabila skor *AG* menunjukkan nilai yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pengunjung, sehingga pengunjung "belum puas" terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

3.3.3 Perhitungan Superiority Gap (SG)

Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung *Superiority Gap* yaitu: " $SG (Superiority Gap) = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$ ". Adapun cara menentukan tingkat kepuasan berdasarkan skor *Superiority Gap (SG)* adalah sebagai berikut:

1. Apabila skor *SG* menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bah-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

wa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pengunjung, jadi pengunjung “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya .

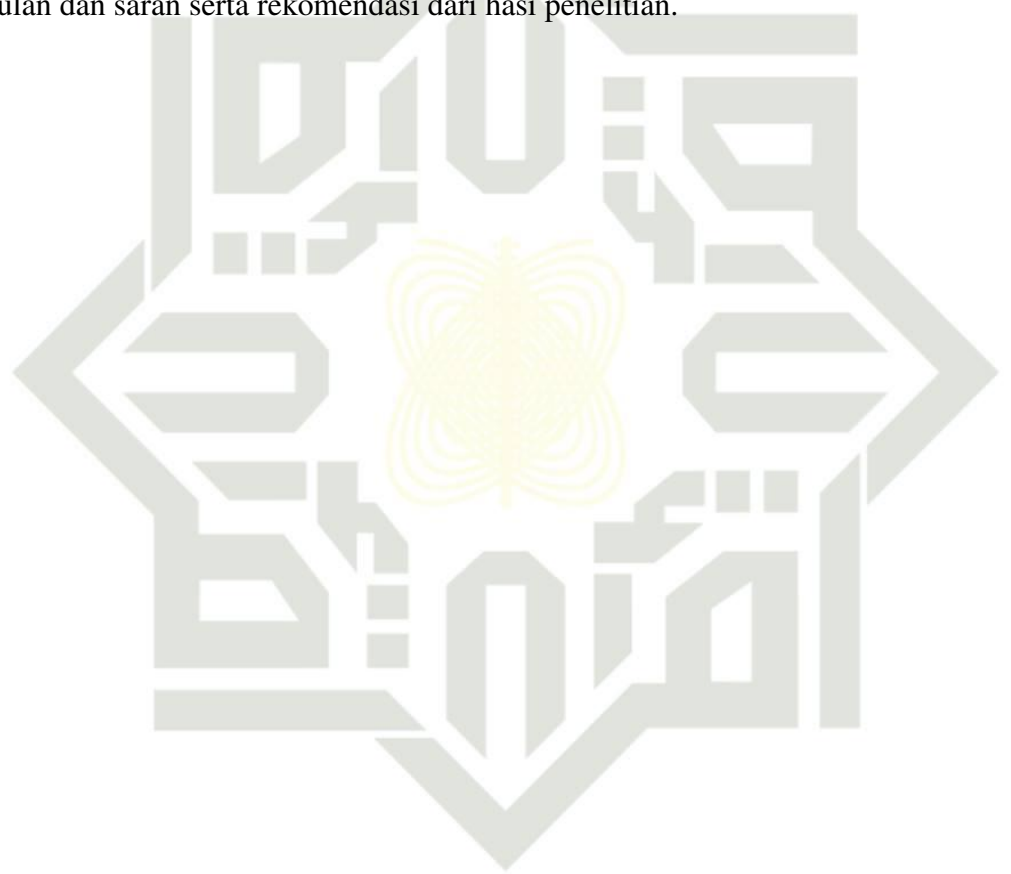
Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi/ *zone of tolerance*”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

3.4 Dokumentasi

Pada tahap ini melakukan dokumentasi dengan mengumpulkan seluruh data-data dan informasi menjadi satu untuk disusun dan ditulis menjadi sebuah laporan tugas akhir dengan format penulisan yang telah ditetapkan. Kemudian memberikan kesimpulan dan saran serta rekomendasi dari hasil penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan sistem Open Biblio di Perpustakaan UIN SUSKA Riau maka, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas layanan sistem informasi Open Biblio di Perpustakaan UIN Suska Riau dinilai sudah memenuhi kualitas yang "baik dan cukup memuaskan pengguna". Hal ini dilihat berdasarkan analisis skor *Adequacy Gap* (AG) yang menunjukkan skor positif 0.32, berarti bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum pengunjung "cukup puas" terhadap layanan yang diterimanya dan skor *Superiority Gap* (SG) menunjukkan skor negatif -1,42, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi Open Biblio dinilai "baik", berada pada "batas toleransi/ *zone of tolerance*", dimana kualitas layanan berada diantara tingkat harapan minimum dan harapan ideal (*desired*).

2. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui layanan sistem informasi Open Biblio yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu layanan pada dimensi *Information Control* karena memiliki nilai *Superiority Gap* tertinggi yaitu IC2 (informasi pada layanan OPAC selalu *update*), IC8 (data koleksi perpustakaan yang ditampilkan pada sistem informasi perpustakaan (OPAC) selalu akurat dengan data koleksi yang ada pada jajaran rak, sehingga saya dapat menemukan koleksi yang saya butuhkan dengan cepat), IC10 (jumlah unit komputer sistem informasi perpustakaan sudah memadai, sehingga saya dapat dengan mudah melakukan akses informasi dan peminjaman koleksi di perpustakaan).

5.2 Saran

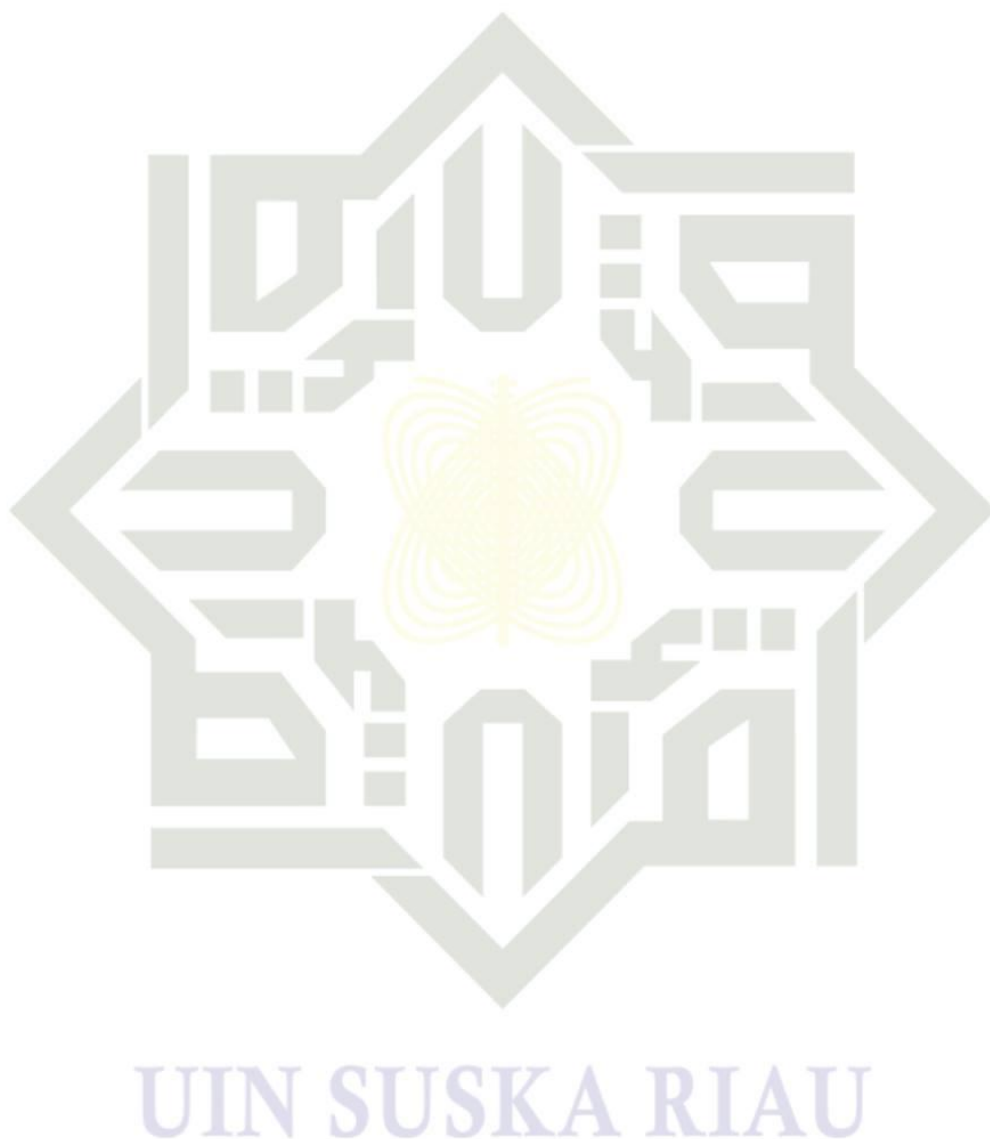
Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan dua saran dalam penelitian ini antarlain:

Perpustakaan UIN Suska Riau perlu memperhatikan setiap layanan yang diberikan kepada pengunjung khususnya pada layanan sistem Open Biblio yang belum memberikan kepuasan kepada pengunjung agar diprioritaskan untuk segera diperbaiki guna memperoleh tingkat kepuasan pengunjung yang maksimal.

Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengkaji semua menu atau layanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang tersedia pada sistem Open Biblio di perpustakaan UIN SUSKA Riau, tidak hanya dinilai dari sisi pengunjungnya saja tetapi juga dari sisi pustakawan atau pegawai perpustakaan yang juga menggunakan sistem Open Biblio di perpustakaan UIN SUSKA Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, E. Y. (2017). *Pengantar sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Asuti, P. D. (2013). Sistem informasi penjualan obat pada apotek jati farma arjosari. *Speed-sentra penelitian engineering dan edukasi*, 3(4).
- AZHARI, W. A. (2018). *Analisa keberhasilan sistem informasi perpustakaan dengan pendekatan hot fit model (studi kasus: Perpustakaan uin suska riau)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Damunthe, N., dan Sartika, D. (2016). Analisis kualitas layanan sistem informasi inlis lite menggunakan metode libqual (studi kasus: Badan perpustakaan dan arsip kota pekanbaru). *Jurnal Sains dan Teknologi Industri*, 13(2), 211–217.
- DARURI, A. (2018). *Pencarian pola peminjaman buku pada perpustakaan uin suska riau dengan algoritma prefixspan* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan feb undip berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan metode libqual. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 1–18.
- Fatmawati, E. (2014). Matabaru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 13(2).
- Islamy, M. A. (2016). Analisis tingkat kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual+ tm: studi deskriptif di perpustakaan pusat institut teknologi bandung. *EDULIB*, 1(75).
- Janti, S. (2014). Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan si/ti dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen. Dalam *Prosiding seminar nasional aplikasi sains & teknologi (snast)* (Vol. 15, hal. 155–160).
- Kurniasih, S., dkk. (2015). *Kualitas layanan perpustakaan akademi farmasi indonesia yogyakarta dengan metode libqual (di perpustakaan akademi farmasi indonesia yogyakarta)* (Unpublished doctoral dissertation). UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Mahatmyo, A. (2014). *Sistem informasi akuntansi suatu pengantar*. Deepublish.
- Maita, I., dan Mendasari, D. (2014). Analisis tata kelola layanan openbiblio perpustakaan uin suska riau dengan pendekatan itil v3. *Jurnal Sains dan Teknologi Industri*, 9(2), 99–106.
- Nuvia, E. (2016). *Pengukuran kualitas layanan digital library terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode libqual (studi kasus: Perpustakaan badan*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pusat statistik provinsi riau) (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pratiya, K. (2016). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual (studi kasus: Stmik budi darma medan). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 3(6).

Purba, Y. P. (2016). *Evaluasi tingkat kepuasan layanan user on-line public access catalogue (opac) perpustakaan universitas islam negeri sultan syarif kasim riau* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

PUTRI, D. M. (2018). *Model seasonal auto regressive integrated moving average sebagai peramalan pengunjung perpustakaan uin suska riau* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Rahayuningsih, F. (2013). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan menggunakan metode libqual. *Vol11(2)*.

Sihnaan, F. A., dkk. (2010). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual (studi kasus pada perpustakaan universitas syiah kuala banda aceh).

Sukamto, T. S. (2005). Pengantar teknologi informasi.

Syam, F. A. (2018). Perancangan rencana strategis teknologi informasi di pusat teknologi informasi dan pangkalan data uin suska riau. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 1(2), 183–197.

WARDI, H. (2017). *Analisis perencanaan strategi sistem informasi menggunakan metode ward dan peppard (studi kasus: Perpustakaan uin suska riau)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Yenti, F. (2017). Evaluasi perangkat lunak openbiblio di perpustakaan uin sultan syarif kasim riau menggunakan iso 9126.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A WAWANCARA

LAMPIRAN A WAWANCARA 1

A. Narasumber

Nama : Ari Eka Wahyudi, S.Kom

Jabatan : Staf IT Perpustakaan UIN Suska Riau

B. Pertanyaan Penelitian

1. Sistem apa yang digunakan oleh perpustakaan UIN Suska Riau saat ini?
Jawaban: Sistem yang digunakan oleh perpustakaan UIN Suska Riau saat ini yaitu *Open Biblio*.
2. Sejak kapan perpustakaan UIN Suska Riau mulai menggunakan sistem tersebut?
Jawaban: Sistem Open Biblio mulai digunakan sejak tahun 2009 hingga sekarang.
3. Apa fungsi sistem tersebut bagi perpustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Sistem ini digunakan sebagai otomasi perpustakaan seperti untuk peminjaman dan pengembalian buku, absensi pengunjung, peminjaman loker, pencarian koleksi dan lain-lain.
4. Menu-menu apa saja yang ada pada sistem tersebut?
Jawab: Menu-menunya ada menu Home, menu Sirkulasi, menu Katalog, menu Admin dan menu Laporan.
5. Selama ini apakah ada kendala yang bapak rasakan dalam penggunaan sistem tersebut?
Jawaban: Kalau kendalanya dari segi pelaporan kurang lengkap tidak dapat memenuhi kebutuhan perpustakaan, sehingga kami harus melakukan oleh data lagi secara manual.

Pekanbaru, 23 Juli 2018

(Ari Eka Wahyudi, S.Kom)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAWANCARA 2

A. Narasumber

Nama : Alpendri

Jabatan : Staf Perpustakaan UIN Suska Riau

B. Pertanyaan Penelitian

1. Menu apa yang bapak gunakan dari sistem *Open Biblio* ini?

Jawaban: Menu yang kami gunakan adalah menu sirkulasi.

2. Apa fungsi dari menu tersebut?

Jawaban: Fungsinya untuk pengembalian buku, peminjaman buku dan denda.

3. Bagaimana pengaruh menu tersebut dalam hal layanan perpustakaan terhadap pengunjung?

Jawaban: Pengaruhnya dari yang biasa manual sekarang sudah terotomatisasi dan juga prosesnya lebih cepat.

4. Apakah ada kendala yang bapak rasakan dalam menggunakan menu tersebut?

Jawaban: Kendalanya sistem terkadang *error*, dan juga ketika listrik tiba-tiba mati ada yang sedang mengembalikan buku itu bisa jadi transaksinya berhasil bisa jadi tidak sehingga harus di cek ulang. Kendala juga ada dari mahasiswanya banyak yang bingung menggunakan sistem, sehingga mahasiswa masih harus kami pandu.

Pekanbaru, Juli 2018

(Alpendri)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

WAWANCARA 3

A. Narasumber

Nama : Dinda Oktaviani
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Ilmu Sosial / Manajemen
Semester : 1

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pendapat anda mengenai sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Kalau menurut saya sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau ini sudah cukup canggih ya, suda cukup mempermudah mahasiswanya. Hanya dengan menggunakan KTM kita sudah bisa absen, meminjam buku, loker dan terutama sistem OPAC itu sangat membantu dalam mencari buku, mengingat perpustakaan kita ini yang memiliki empat lantai apabila tidak ada OPAC tentu akan susah sekali dalam mencari buku.

2. Apakah anda mampu menggunakan sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau secara mandiri?

Jawaban: Menurut saya mampu dan sistemnya mudah untuk digunakan karena setiap mahasiswa baru sudah ada orientasinya jadi kita sudah dikenalkan dengan sistem-sitem yang ada dan cara menggunakannya bagaimana.

3. Menurut anda apakah jumlah komputer yang tersedia di perpustakaan UIN Suska Riau sudah mencukupi? Beri alasan!

Jawaban: Kalau menurut saya untuk komputer OPAC sudah cukup dan untuk komputer peminjaman (*Visi Library*) sebaiknya ditambah lagi.

4. Bagaimana menurut anda mengenai koleksi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Kalau menurut pengalaman pribadi saya mencari buku tidak semuanya ada, kalaupun ada judul yang hampir sama itu buku terbitan lama

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jadi sepertinya susah untuk menyesuaikan dengan kurikulum pelajaran kami yang sekarang.

5. Bagaimana menurut anda mengenai desain ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Kalau menurut saya tempat bacanya perlu diinovasikan agar ada ketertarikan bagi pembaca karena perpustakaan ini sudah ada bilik bacanya tetapi sepertinya kurang diinovasikan.

6. Bagaimana menurut anda mengenai sikap petugas perpustakaan UIN Suska Riau dalam melayani pengunjung di perpustakaan?

Jawaban: Kalau menurut saya pegawai-pegawainya cukup ramah, sepertinya yang bekerja disini itu sudah profesional dan berpengalaman jadi kalau ada apa-apa bisa langsung bisa langsung tanya ke petugasnya.

Pekanbaru, 10 Oktober 2018

(Dinda Oktaviani)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

WAWANCARA 4

A. Narasumber

Nama : Nadila Raudhatul Jannah
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Ilmu Sosial / Manajemen
Semester : 1

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pendapat anda mengenai sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Menurut saya sistem informasinya sudah cukup canggih dan keamanannya sudah cukup baik sehingga jika ada yang membawa buku secara tidak resmi bisa terdeteksi oleh sistemnya. Namun pernah saya mencari sebuah buku menggunakan sistem OPAC namun tidak ketemu pada rak, mungkin karena ada ada yang minjam tetapi tidak mengembalikan pada tempatnya.

2. Apakah anda mampu menggunakan sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau secara mandiri?

Jawaban: Kalau menurut saya alhamdulillah ya udah ngerti, karena sewaktu orientasi itu sudah dijelaskan bagaimana caranya. Mulai dari lantai bawah absensi, bagaimana cara scan kartu mahasiswa, bagaimana cara meminjam buku dan mengembalikannya jadi kita sudah bisa menggunakannya secara mandiri.

3. Menurut anda apakah jumlah komputer yang tersedia di perpustakaan UIN Suska Riau sudah mencukupi? Beri alasan!

Jawaban: Kalau menurut saya untuk komputer OPAC sudah cukup dan untuk komputer peminjaman (*Visi Library*) sebaiknya ditambah lagi.

4. Bagaimana menurut anda mengenai koleksi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban: Kalau menurut saya bukunya ditambah lagi stoknya, karena kalau mencari buku itu ada yang dapat dan ada yang tidak dapat walaupun ada bukunya masih terbitan lama.

5. Bagaimana menurut anda mengenai desain ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Kalau menurut saya pertama sekali masuk ruangan perpustakaan ini desainnya bagus, cuma perlu ditambahkan gambar-gambar yang menarik seperti gambar-gambar buku agar pertama kali pengunjung datang langsung beranggapan kalau buku-buku di perpustakaan ini bagus-bagus.

6. Bagaimana menurut anda mengenai sikap petugas perpustakaan UIN Suska Riau dalam melayani pengunjung di perpustakaan?

Jawaban: Kalau menurut saya pegawai-pegawainya cukup ramah, saat kami orientasi menjelaskan juga ramah dan jelas.

Pekanbaru, 10 Oktober 2018

(Nadila Raudhatul Jannah)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

WAWANCARA 5

A. Narasumber

Nama : Mu'arifatul Fitri Hafizah Hasti
Fakultas / Prodi : Ushuluddin / Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir
Semester : 1

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pendapat anda mengenai sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Sistem informasinya sudah baik dan mudah untuk digunakan.
2. Apakah anda mampu menggunakan sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau secara mandiri?
Jawaban: Untuk sistem OPAC saya sudah bisa menggunakan kalau untuk yang lainnya belum mungkin karena belum orientasi juga.
3. Menurut anda apakah jumlah komputer yang tersedia di perpustakaan UIN Suska Riau sudah mencukupi? Beri alasan!
Jawaban: Belum. Karena masih banyak mahasiswa yang harus mengantri dalam untuk menggunakan sistem seperti sistem untuk peminjaman karena jumlahnya hanya satu unit saja. Jadi kalau bisa ditambah lagi komputernya.
4. Bagaimana menurut anda mengenai koleksi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Menurut saya pribadi masih kurang ya, karena ketika saya ingin mencari sebuah buku yang saya butuhkan dan buku tersebut bersifat vital bagi saya akan tetapi buku tersebut tidak ada, jikapun ada stoknya sangat terbatas sehingga saya tidak kedapatan karena mungkin sudah dipinjam oleh orang lain dan banyak juga judul-judul buku lainnya yang saya butuhkan tetapi tidak ketemu.
5. Bagaimana menurut anda mengenai desain ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban: Desain ruangnya sudah cukup bagus akan tetapi dalam penyusunan raknya seperti kurang beraturan dalam penomorannya sehingga membuat saya agak kebingungan dalam mencari buku.

6. Bagaimana menurut anda mengenai sikap petugas perpustakaan UIN Suska Riau dalam melayani pengunjung di perpustakaan?

Jawaban: Untuk petugas yang bagian peminjaman itu ramah tetapi kalau petugas yang ada di lantai satu petugasnya agak galak dan kurang ramah. Kalau yang lain sudah cukup baik menurut saya.

Pekanbaru, 20 September 2018

(Mu'arifatul Fitri Hafizah Hasbi)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

WAWANCARA 6

A. Narasumber

Nama : Ridho
Fakultas / Prodi : Pendidikan Bahasa Arab / Tarbiyah dan Keguruan
Semester : 1

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pendapat anda mengenai sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Menurut saya sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau ini sudah cukup baik akan tetapi memang komputernya masih kurang sehingga mengakibatkan antri, namun untuk fasilitas lain seperti OPAC dan sistem absensi sudah cukup baik.

2. Apakah anda mampu menggunakan sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau secara mandiri?

Jawaban: Kalau saya pribadi sudah bisa menggunakan sistem informasi yang ada di perpustakaan ini secara mandiri karena saya juga sudah sering berkunjung ke perpustakaan ini dan sudah sering menggunakan sistem informasi yang ada disini.

3. Menurut anda apakah jumlah komputer yang tersedia di perpustakaan UIN Suska Riau sudah mencukupi? Beri alasan!

Jawaban: Menurut saya komputer peminjaman masih kurang banyak, karena masih banyak mahasiswa yang mengantri saat menggunakan komputer tersebut.

4. Bagaimana menurut anda mengenai koleksi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Kalau menurut saya sudah cukup lengkap hanya saja jumlah eksemplarnya saja masih kurang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bagaimana menurut anda mengenai desain ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Menurut saya desain ruangan yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau ini kurang menarik ya, saran saya juga hiasan dindingnya harus ditambah lagi agar lebih menarik perhatian pengunjung dan kalau mengenai bangunan sudah cukup baik.

6. Bagaimana menurut anda mengenai sikap petugas perpustakaan UIN Suska Riau dalam melayani pengunjung di perpustakaan?

Jawaban: Menurut saya petugas perpustakaan yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau cukup baik.

Pekanbaru, 10 Oktober 2018

(Ridho)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A WAWANCARA 7

A. Narasumber

Nama : Muhammad Arif
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Ilmu Sosial / Manajemen
Semester : 1

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pendapat anda mengenai sistem informasi yang ada dipergustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Menurut saya sistem informasi yang ada dipergustakaan UIN SUSKA RIAU ini sudah cukup bagus dari sistem *scan* yang akurat dan sistem OPAC yang juga akurat jadi sudah cukup bagus.
2. Apakah anda mampu menggunakan sistem informasi yang ada dipergustakaan UIN Suska Riau secara mandiri?
Jawaban: Saya juga sependapat dengan teman-teman yang lain bahwa saat orientasi sudah dijelaskan dengan sangat rinci dan baik oleh pembinanya, jadi sudah bisa menggunakannya.
3. Menurut anda apakah jumlah komputer yang tersedia dipergustakaan UIN Suska Riau sudah mencukupi? Beri alasan!
Jawaban: Menurut saya sebaiknya OPAC ada disetiap lantai sehingga tidak memakan waktu dan tidak ribet.
4. Bagaimana menurut anda mengenai koleksi yang ada dipergustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Kalau menurut saya saya sependapat dengan teman saya yang bernama Ari yaitu mungkin karena kami ini masih mahasiswa baru jadi tentang buku yang belum ditemukan itu masih minim.
5. Bagaimana menurut anda mengenai kecepatan hotspot dipergustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Ya, saya juga sependapat dengan teman-teman saya.
6. Bagaimana menurut anda mengenai kenyamanan ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Menurut saya kalau di lantai empat itu yang kurang itu dari ketertataan bukunya yang masih berantakan dan kalau yang lebih nyaman



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

itu di lantai dua karena terang dan ada sofanya jadi enak dan yang paling berisik itu dilantai satu.

7. Bagaimana menurut anda mengenai desain ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Menurut saya dari lantai satu, dua, tiga dan empat yang paling bagus itu dilantai dua karena kalau di lantai satu, tiga dan empat itu desain ruangnya lebih biasa saja dan membosankan.

8. Bagaimana menurut anda mengenai sikap petugas perpustakaan UIN Suska Riau dalam melayani pengunjung diperpustakaan?

Jawaban: Menurut saya juga semua pegawainya baik ya, wajahnya juga santai.

Pekanbaru, 10 Oktober 2018

(Muhammad Arif)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

WAWANCARA 8

A. Narasumber

Nama : Ari Rahmat Ramadhan
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Ilmu Sosial / Manajemen
Semester : 1

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pendapat anda mengenai sistem informasi yang ada diperpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Kalau menurut saya pribadi dari sistem OPAC itu sudah bagus sekali kita bisa mencari buku disitu dan datanya sudah lengkap pada rak berapa dan nomor berapa. Untuk sistem absen juga sudah baik menurut saya karena dengan menggunakan KTM itu bisa langsung *ter-scan* para mahasiswanya, untuk peminjaman juga sangat mudah dimengerti jadi mahasiswanya bisa dengan mudah untuk meminjam buku dan mempersingkat waktu.

2. Apakah anda mampu menggunakan sistem informasi yang ada diperpustakaan UIN Suska Riau secara mandiri?

Jawaban: Kalau menurut saya mudah sekali menggunakannya dan mudah dimengerti.

3. Menurut anda apakah jumlah komputer yang tersedia diperpustakaan UIN Suska Riau sudah mencukupi? Beri alasan!

Jawaban: Untuk kapasista komuper disini menurut saya masih kurang, contohnya dilantai empat yang saya lihat tidak ada OPAC disitu, seharusnya ditambah satu atau dua sehingga mahasiswa tidak bolak balik dari lantai empat ke lantai tiga untuk menggunakan OPAC dan untuk komputer peminjaman saya rasa harus ditambahkan satu lagi agar mahasiswa tidak mengantri apalagi jika ada yang harus segera masuk kelas.

4. Bagaimana menurut anda mengenai koleksi yang ada diperpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Untuk saat ini saya masih bisa menemukan buku yang saya cari mungkin karena saya masih mahasiswa baru, tapi mungkin kedepannya buku-buku yang ada itu perlu ditambah lebih banyak lagi dengan judul-judul yang lebih banyak lagi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bagaimana menurut anda mengenai kecepatan hotspot diperpustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Kalau untuk kecepatan wifi saya belum bisa mengaksesnya karena belum tahu passwordnya.
6. Bagaimana menurut anda mengenai kenyamanan ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Menurut pengalaman saya pribadi lantai satu nyaman tapi saya lebih suka di lantai dua, dilantai tiga juga nyaman menurut saya hanya saja hawanya agak sumpek dan dilantai empat juga sama seperti itu. Harusnya ditambah AC atau jendelannya dibuka.
7. Bagaimana menurut anda mengenai desain ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Kalau menurut pendapat saya desain ruangnya secara keseluruhan sangat standar sekali mungkin perlu ditambah koleksi gambar-gambar buku yang menarik perhatian mata karena akan membuat kita semakin tertarik untuk melihat buku-buku perpustakaan.
8. Bagaimana menurut anda mengenai sikap petugas perpustakaan UIN Suska Riau dalam melayani pengunjung diperpustakaan?
Jawaban: Kalau petugas perpustakaanya sepertinya baik-baik semua tidaka ada yang galak ya dan *friendly* semua kalau ditanya juga langsung bersedia membantu jadi kalau menurut saya tidak ada kekurangan untuk pegawai-pegawai disini.

Pekanbaru, 10 Oktober 2018

(Ari Rahmad Ramadhan)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

WAWANCARA 9

A. Narasumber

Nama : Asmawi Siagian
 Fakultas / Prodi : Pendidikan Bahasa Arab / Tarbiyah dan Keguruan
 Semester : 1

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pendapat anda mengenai sistem informasi yang ada dipergustakaan UIN Suska Riau?
 Jawaban: Pendapat saya tentang sistem informasi yang ada dipergustakaan ini cukup baik akan masih ada kekurangan dari jumlah komputernya seperti komputer untuk peminjaman hanya ada satu saja sehingga membuat mahasiswa banyak mengantri di belakang.
2. Apakah anda mampu menggunakan sistem informasi yang ada dipergustakaan UIN Suska Riau secara mandiri?
 Jawaban: Kalau saya pribadi bisa.
3. Menurut anda apakah jumlah komputer yang tersedia dipergustakaan UIN Suska Riau sudah mencukupi? Beri alasan!
 Jawaban: Menurut saya juga sama dengan pendapat teman-teman yang lain masih kurang, karena masih banyak yang harus mengantri untuk menggunakan komputer peminjaman.
4. Bagaimana menurut anda mengenai koleksi yang ada dipergustakaan UIN Suska Riau?
 Jawaban: Menurut saya masih kurang, karena stok bukunya masih kurang banyak.
5. Bagaimana menurut anda mengenai kecepatan hotspot dipergustakaan UIN Suska Riau?
 Jawaban: Saya sebenarnya belum pernah menggunakan hotspot dipergustakaan ini akan tetapi saran saya sebaiknya hotspotnya ditambahkan lagi disemua lantai tidak hanya di lantai satu saja.
6. Bagaimana menurut anda mengenai kenyamanan ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?
 Jawaban: Menurut saya kenyamanan diruangan perpustakaan UIN SUSKA RIAU ini sudah cukup nyaman akan tetapi saran saya agar diberikan pengharum ruangan sehingga menjadi lebih nyaman lagi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bagaimana menurut anda mengenai desain ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: menurut saya desainnya masih kurang, masih banya yang harus ditambahkan seperti hiasan-hiasan dinding yang bisa membuat orang lain lebih tertarik untuk berkunjung keperpustakaan ini.

8. Bagaimana menurut anda mengenai sikap petugas perpustakaan UIN Suska Riau dalam melayani pengunjung diperpustakaan?

Jawaban: Kalau menurut saya untuk yang ada dilantai satu bagian absensi kurang ramah dan juga kurang tegas karena masih banyak mahasiswa yang asal masuk saja tanpa men-*scan* kartu mahasiswa mereka. Untuk dilantai dua juga menurut saya kurang ramah.

Pekanbaru, 10 Oktober 2018

(Muhammad Arif)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A WAWANCARA 10

A. Narasumber

Nama : Kamal
Fakultas / Prodi : Pendidikan Bahasa Arab / Tarbiyah dan Keguruan
Semester : I

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pendapat anda mengenai sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Menurut saya sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN SUSKA RIAU ini sudah cukup memadai karena di dalamnya sudah ada OPAC, sistem absensi, peminjaman dan juga locker yang mana semua itu memudahkan kita untuk mengakses buku-buku yang ada di perpustakaan dan selain itu juga locker menjadi jaminan keamanan bagi barang-barang yang ditinggalkan tersebut.
2. Apakah anda mampu menggunakan sistem informasi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau secara mandiri?
Jawaban: Saya sendiri juga sudah mampu karena sebelumnya juga sudah diajarkan sewaktu orientasi.
3. Menurut anda apakah jumlah komputer yang tersedia di perpustakaan UIN Suska Riau sudah mencukupi? Beri alasan!
Jawaban: Belum, contohnya tadi komputer peminjaman itu masih banyak mahasiswa yang harus mengantri untuk menggunakannya.
4. Bagaimana menurut anda mengenai koleksi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Kalau menurut sudah cukup lengkap akan tetapi masih perlu ditambah lagi buku-buku yang lain, karena pernah ketika kami mencari sebuah buku untuk referensi kami dalam membuat makalah akan tetapi buku tersebut tidak kami dapatkan, jadi sebaiknya ditambah lagi referensinya.
5. Bagaimana menurut anda mengenai kecepatan hotspot di perpustakaan UIN Suska Riau?
Jawaban: Saya juga masih belum pernah menggunakan wifi yang ada di perpustakaan ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bagaimana menurut anda mengenai kenyamanan ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Menurut saya juga sama seperti teman-teman yang lain.

7. Bagaimana menurut anda mengenai desain ruangan perpustakaan UIN Suska Riau?

Jawaban: Kalau menurut saya desain ruangan perpustakaan UIN SUSKA RIAU ini terlihat polas ya mulai dari lantai satu sampai ke lantai empat, mungkin bisa lebih divariasikan contohnya dari warna cat di setiap ruangan sehingga membuat kesan yang cukup menarik.

8. Bagaimana menurut anda mengenai sikap petugas perpustakaan UIN Suska Riau dalam melayani pengunjung diperpustakaan?

Jawaban: Menurut saya juga sama ya, petugas perpustakaan sudah baik akan tetapi pernah sekali ketika saya membawa buku karena saya belum tahu bagaimana cara menggunakannya saya langsung ditegur dan nadanya sedikit tinggi ya namun memang itu karena salah saya juga.

Pekanbaru, 10 Oktober 2018

(Muhammad Arif)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI *OPEN BIBLIO* PEPRUSTAKAAN UIN SUSKA RIAU MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi di program studi sistem informasi fakultas sains dan teknologi UIN Suska Riau, Maka dengan ini saya “Dafit Syahputra” memohon ketersediaan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner berikut ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Sudi kiranya saudara/i memberikan jawaban atas pernyataan di bawah ini dengan benar.
2. Saudara cukup memberika tanda silang (X) pada jawaban yang tersedia yang menurut anda paling benar.
3. **Bagian I** dimaksudkan untuk mengetahui persepsi anda, yaitu pandangan anda mengenai kualitas perpustakaan yang anda ketahui dan rasakan selama ini.
4. **Bagian II** dimaksudkan untuk mengetahui harapan anda mengenai kualitas perpustakaan. harapan dibagi menjadi harapan minimum dan harapan ideal. **Harapan minimum** adalah tingkat minimum layanan yang dapat diterima oleh responden sebagai pemustaka. **Harapan ideal** adalah tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan oleh responden sebagai pemustaka.
5. Silahkan nilai pernyataan-pernyataan berikut: (1 adalah nilai terendah, 4 adalah nilai tertinggi).
6. Anda harus menilai semua butir pernyataan yang terdapat dalam tiga kolom yang tersedia.
7. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner isi saya mengucapkan terimakasih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No. Responden : _____
Tanggal Pengisian : ____/____/____

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan *)
3. Jurusan/Prodi :
4. Fakultas :
5. Semester :

*) coret yang tidak sesuai

Tentukan persepsi anda terhadap layanan perpustakaan dengan skala 1 – 4.

Contoh: 1 2 3 4

No	Pernyataan	Saya merasa layanan yang diterima			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Affect of Service (kemampuan dan sikap petugas dalam melayani)					
1.	Pustakawan memiliki pengetahuan, wawasan dan kemampuan yang baik dalam melayani pemustaka ketika menggunakan sistem informasi perpustakaan.	1	2	3	4
2.	Pustakawan bersikap ramah dalam melayani pemustaka ketika menggunakan sistem informasi perpustakaan.	1	2	3	4
3.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan yang sungguh-sungguh kepada saya saat memiliki kesulitan dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan.	1	2	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.	Petugas perpustakaan siap tanggap membantu saya ketika saya memiliki keluhan dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan.	1	2	3	4
Information Control (Kualitas informasi dan akses informasi)					
5.	Sistem informasi perpustakaan (OPAC) memudahkan saya dalam melakukan pencarian koleksi.	1	2	3	4
6.	Ruang lingkup informasi yang tersedia pada sistem informasi perpustakaan (OPAC) sudah memenuhi kebutuhan saya.	1	2	3	4
7.	Petunjuk atau panduan penggunaan sistem informasi perpustakaan sudah jelas.	1	2	3	4
8.	Informasi koleksi mudah di akses menggunakan sistem informasi perpustakaan.	1	2	3	4
9.	Saya dapat menggunakan sistem informasi perpustakaan secara mandiri tanpa harus dibimbing oleh pustakawan karena tampilannya yang sederhana dan mudah digunakan (<i>user friendly</i>).	1	2	3	4
10.	Saya dapat mengakses informasi perpustakaan kapan saja dan dimana saja saat saya butuhkan, tanpa harus datang ke perpustakaan.	1	2	3	4
11.	Saya merasa nyaman ketika menggunakan sistem informasi perpustakaan karena peralatan komputer yang	1	2	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	digunakan dalam kondisi baik dan layak.				
12.	Data koleksi perpustakaan yang ditampilkan pada sistem informasi perpustakaan (OPAC) selalu akurat dengan data koleksi yang ada pada jajaran rak, sehingga saya dapat menemukan koleksi yang saya butuhkan dengan cepat.	1	2	3	4
13.	Saya merasa percaya diri ketika menggunakan sistem informasi perpustakaan karena mengikuti orientasi perpustakaan.	1	2	3	4
14.	Jumlah komputer sistem informasi perpustakaan sudah memadai, sehingga saya dapat dengan mudah melakukan akses informasi dan peminjaman koleksi di perpustakaan.	1	2	3	4
Library as Place (Fasilitas dan Ruang Perpustakaan)					
15.	Kondisi gedung dan peralatan perpustakaan cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	1	2	3	4
16.	Pustakawan berpenampilan menarik dan rapi ketika di perpustakaan.	1	2	3	4
17.	Komputer sistem informasi perpustakaan diinstal pada tempat yang tepat, sehingga tidak mengganggu kenyamanan saya di ruangan perpustakaan baik ketika saya sedang belajar atau diskusi kelompok.	1	2	3	4
18.	Desain ruangan perpustakaan mampu	1	2	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	menginspirasi pemustaka dalam belajar.				
19.	Perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika.	1	2	3	4
20.	Ruangan perpustakaan tenang dan selalu dalam kondisi bersih.	1	2	3	4

Tentukan harapan anda terhadap layanan perpustakaan dengan skala 1 – 4. Nilai terendah adalah 1 dan nilai tertinggi 4. Dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu angka dalam kolom (1) harapan minimum dan kolom (2) harapan ideal.

Perhatian:

Nilai yang anda tentukan di kolom (1) harus lebih rendah atau sama dengannilai di kolom (2).

No	Pernyataan	Harapan Minimum (1)				Harapan Ideal (2)			
		Terendah	Tertinggi	Terendah	Tertinggi	Terendah	Tertinggi	Terendah	Tertinggi
Affect of Service (kemampuan dan sikap petugas dalam melayani)									
1.	Pustakawan memiliki pengetahuan, wawasan dan kemampuan yang baik dalam melayani pemustaka ketika menggunakan sistem informasi perpustakaan.	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Pustakawan bersikap ramah dalam melayani pemustaka ketika menggunakan sistem informasi perpustakaan.	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan yang sungguh-sungguh kepada saya saat memiliki kesulitan dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan.	1	2	3	4	1	2	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.	Petugas perpustakaan siap tanggap membantu saya ketika saya memiliki keluhan dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan.	1	2	3	4	1	2	3	4
Information Control (Kualitas informasi dan akses informasi)									
5.	Sistem informasi perpustakaan (OPAC) memudahkan saya dalam melakukan pencarian koleksi.	1	2	3	4	1	2	3	4
6.	Ruang lingkup informasi yang tersedia pada sistem informasi perpustakaan (OPAC) sudah memenuhi kebutuhan saya.								
7.	Petunjuk atau panduan penggunaan sistem informasi perpustakaan sudah jelas.	1	2	3	4	1	2	3	4
8.	Informasi koleksi mudah di akses menggunakan sistem informasi perpustakaan.	1	2	3	4	1	2	3	4
9.	Saya dapat menggunakan sistem informasi perpustakaan secara mandiri tanpa harus dibimbing oleh pustakawan karena tampilannya yang sederhana dan mudah digunakan (<i>user friendly</i>).	1	2	3	4	1	2	3	4
9.	Sistem <i>Open Biblio</i> memudahkan saya dalam memperoleh bahan perpustakaan.	1	2	3	4	1	2	3	4
10.	Saya dapat mengakses informasi perpustakaan kapan saja dan dimana saja saat saya butuhkan, tanpa harus datang ke	1	2	3	4	1	2	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	perpustakaan.								
11.	Saya merasa nyaman ketika menggunakan sistem informasi perpustakaan karena peralatan komputer yang digunakan dalam kondisi baik dan layak.	1	2	3	4	1	2	3	4
12.	Data koleksi perpustakaan yang ditampilkan pada sistem informasi perpustakaan (OPAC) selalu akurat dengan data koleksi yang ada pada jajaran rak, sehingga saya dapat menemukan koleksi yang saya butuhkan dengan cepat.	1	2	3	4	1	2	3	4
13.	Saya merasa percaya diri ketika menggunakan sistem informasi perpustakaan karena mengikuti orientasi perpustakaan.	1	2	3	4	1	2	3	4
14.	Jumlah komputer sistem informasi perpustakaan sudah memadai, sehingga saya dapat dengan mudah melakukan akses informasi dan peminjaman koleksi di perpustakaan.	1	2	3	4	1	2	3	4
Library as Place (Fasilitas dan Ruang Perpustakaan)									
15.	Kondisi gedung dan peralatan perpustakaan cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	1	2	3	4	1	2	3	4
16.	Pustakawan berpenampilan menarik dan rapi ketika di perpustakaan.	1	2	3	4	1	2	3	4
17.	Komputer sistem informasi perpustakaan	1	2	3	4	1	2	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	diinstal pada tempat yang tepat, sehingga tidak mengganggu kenyamanan saya di ruangan perpustakaan baik ketika saya sedang belajar atau diskusi kelompok.								
18.	Desain ruangan perpustakaan mampu menginspirasi pemustaka dalam belajar.	1	2	3	4	1	2	3	4
19.	Perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika.	1	2	3	4	1	2	3	4
20.	Ruangan perpustakaan tenang dan selalu dalam kondisi bersih.	1	2	3	4	1	2	3	4

LAMPIRAN C

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER

Correlations

		X11	X12	X13	X14	SUMX1
X11	Pearson Correlation	1	,466**	1,000**	,900**	,949**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	,466**	1	,466**	,322**	,703**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	1,000**	,466**	1	,900**	,949**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	,900**	,322**	,900**	1	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
SUMX1	Pearson Correlation	,949**	,703**	,949**	,870**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X31	X32	X33	X34	X35	X36	SUMX3
X31	Pearson Correlation	1	,709**	,548**	,271**	,761**	,601**	,804**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,006	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X32	Pearson Correlation	,709**	1	,548**	,271**	,761**	,601**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,006	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X33	Pearson Correlation	,548**	,548**	1	,417**	,715**	,530**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X34	Pearson Correlation	,271**	,271**	,417**	1	,320**	,158	,607**
	Sig. (2-tailed)	,006	,006	,000		,001	,115	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X35	Pearson Correlation	,761**	,761**	,715**	,320**	1	,759**	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X36	Pearson Correlation	,601**	,601**	,530**	,158	,759**	1	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,115	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SUMX3	Pearson Correlation	,804**	,804**	,801**	,607**	,897**	,745**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations

		X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	X29	X210	SUMX2
X21	Pearson Correlation	1	,706**	,936**	,957**	,978**	,957**	,852**	,553**	,652**	,534**	,978**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X22	Pearson Correlation	,706**	1	,721**	,716**	,711**	,716**	,552**	,152	,501**	,161	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,131	,000	,109	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X23	Pearson Correlation	,936**	,721**	1	,978**	,956**	,978**	,817**	,597**	,645**	,451**	,973**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X24	Pearson Correlation	,957**	,716**	,978**	1	,934**	1,000**	,797**	,557**	,661**	,453**	,969**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X25	Pearson Correlation	,978**	,711**	,956**	,934**	1	,934**	,871**	,591**	,635**	,532**	,980**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X26	Pearson Correlation	,957**	,716**	,978**	1,000**	,934**	1	,797**	,557**	,661**	,453**	,969**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X27	Pearson Correlation	,852**	,552**	,817**	,797**	,871**	,797**	1	,612**	,538**	,525**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X28	Pearson Correlation	,553**	,152	,597**	,557**	,591**	,557**	,612**	1	,311**	-,018	,588**
	Sig. (2-tailed)	,000	,131	,000	,000	,000	,000	,000		,002	,862	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X29	Pearson Correlation	,652**	,501**	,645**	,661**	,635**	,661**	,538**	,311**	1	,334**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002		,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X210	Pearson Correlation	,534**	,161	,451**	,453**	,532**	,453**	,525**	-,018	,334**	1	,525**
	Sig. (2-tailed)	,000	,109	,000	,000	,000	,000	,000	,862	,001		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SUMX2	Pearson Correlation	,978**	,728**	,973**	,969**	,980**	,969**	,884**	,588**	,714**	,525**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,818	,839	20

RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	61,5500	23,907	,193	.	,820
X12	62,1600	25,146	-,074	.	,841
X13	61,5500	23,907	,193	.	,820
X14	61,5400	23,665	,244	.	,818
X21	61,6800	21,412	,776	.	,792
X22	62,0400	21,453	,505	.	,803
X23	61,7100	21,663	,733	.	,794
X24	61,7000	21,545	,755	.	,793
X25	61,6900	21,529	,753	.	,793
X26	61,7000	21,545	,755	.	,793
X27	61,7500	22,109	,651	.	,799
X28	62,0800	22,660	,379	.	,811
X29	61,5300	22,373	,523	.	,804
X210	62,1800	23,099	,322	.	,814
X31	61,7500	24,129	,172	.	,820
X32	61,7500	23,583	,298	.	,815
X33	61,6900	23,287	,344	.	,813
X34	62,1500	23,927	,084	.	,834
X35	61,8400	23,206	,370	.	,811
X36	61,7200	23,416	,325	.	,814

LAMPIRAN D

R-TABEL

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
1	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN E DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Dafit Syahputra, penulis lahir di Siak, Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Sri Indrapura Provinsi Riau pada tanggal 26 Juni 1996 anak dari pasangan Bapak Tua Panggabean dan Ibu Tiapul Br. Tobing, merupakan anak kedua dari empat bersaudara. Pada tahun 2002 penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 001 Dayun, Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak Sri Indrapura dan menamatkan pendidikan pada tahun 2008. Kemudian pada tahun 2008 penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 14 Siak dan menamatkan pendidikan pada tahun 2011. Selanjutnya Pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 16 Siak dan menamatkan pendidikan pada tahun 2014. Setelah menamatkan pendidikan SMA pada tahun 2014 penulis kemudian melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Jurusan Sistem Informasi dan menamatkan pendidikan pada Tahun 2019.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau. Pada kegiatan Kerja Praktek, penulis membuat sebuah karya tulis yang berjudul “Analisis Alur Proses Bisnis Pelaksanaan Kerja Praktek (Studi Kasus: Prodi Sistem Informasi UIN SUSKA Riau)”. Penulis juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Mekar Sari, Kecamatan Merbau, Kabupaten Kepulauan Meranti. Penulis aktif dalam kegiatan seperti seminar, dan bisnis dan kegiatan sosial lainnya. Jalin komunikasi dengan penulis di e-mail: dafit201@gmail.com.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.