

Dampak fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap minat membaca mahasiswa IAIN Ponorogo

¹Mujiati

¹IAIN Ponorogo

E-mail: aty.muzy@yahoo.com

Abstract

Library facilities and services are very important in attracting interest in reading library visitors. This research aims to determine the extent to which both have an impact on users. The study used two methods, namely quantitative and qualitative. Collecting data by distributing questionnaires to 30 people and interviewing three people who became informants. Both methods are used to reinforce the existing data. The qualitative data analysis technique uses the Miles and Huberman method. The conclusion of this study is that the facilities that need to be improved are the addition of laptop and computer plugs. In general, the service is in the good category.

Keywords: student reading interest, library service, academic library, IAIN Ponorogo library

Abstrak

Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan merupakan hal sangat penting dalam menarik minat membaca pengunjung perpustakaan. Riset ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana keduanya memberikan dampak pada pemustaka. Studi di menggunakan dua metode yaitu kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 30 orang dan melakukan wawancara kepada tiga orang yang menjadi informan. Kedua metode digunakan untuk saling memperkuat data yang ada. Teknik analisis data kualitatifnya menggunakan metode Miles dan Huberman. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa fasilitas yang perlu diperbaiki adalah penambahan colokan laptop dan komputer. Untuk pelayanan secara umum sudah masuk kategori baik.

Kata Kunci: minat baca mahasiswa, layanan perpustakaan, perpustakaan akademik, perpustakaan IAIN Ponorogo.

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan tempat untuk mencari informasi bagi pemustaka terutama mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Salah satu upaya agar pendidikan sukses dan berhasil dapat dilihat dari aktifitas perpustakaan. Salah satu faktor khusus untuk mencapai kesuksesan dalam segala hal adalah adanya minat. Minat yang besar akan mendorong individu untuk melakukan hal yang ia ingini baik keinginan baik maupun keinginan buruk. Minat melahirkan perhatian dan hal ini memungkinkan seseorang melakukan sesuatu dengan tekun untuk jangka panjang dan dalam waktu yang lama. Minat sangat penting untuk dimiliki manusia. Dengan adanya minat yang di dorong adanya motivasi yang kuat maka akan muncul keinginan yang kuat untuk melakukan sesuatu. Begitu juga hal nya dengan kedudukan minat dalam membaca akan menduduki tingkat teratas, karena tanpa minat seseorang sukar akan melakukan kegiatan membaca (Tarigan, n.d., p. 13).

Membaca merupakan suatu kegiatan dalam menggali pengetahuan dimana seseorang yang memiliki keinginan dalam membaca tidak timbul dengan sendirinya, tetapi dengan adanya berbagai informasi yang masuk ke dalam otak manusia yang ada disekitarnya sehingga akan mendorong

manusia untuk mencari sumber informasi itu. Terlebih lagi apabila informasi itu menarik hati, maka akan termotivasi untuk mencari sumber bacaan. Baik dari buku, surat kabar maupun majalah atau juga berita online. Maka muncullah minat baca. Dan apabila minat baca tersebut dibina dan dikembangkan maka dapat menjadi suatu kebiasaan membaca (Bafadal, 2015, p. 35). Dan membaca juga merupakan suatu proses menangkap atau memperoleh konsep-konsep yang dimaksud oleh pengarangnya, menginterpretasikan, mengevaluasi konsep-konsep pengarang dan merefleksikan atau bertindak sebagaimana yang dimaksud dari konsep-konsep itu. Sehingga dapat dikatakan bahwa kemampuan membaca tidak hanya mengoperasikan berbagai keterampilan untuk memahami kata-kata dan kalimat, tetapi juga kemampuan menginterpretasi, mengevaluasi, sehingga memperoleh pemahaman yang komprehensif. Untuk bisa menjadi orang yang senang membaca, maka di haruskan memiliki kemampuan membaca yang baik. Membaca membutuhkan keterampilan dan pembiasaan, minat baca seseorang akan bergantung kepada kebiasaan sehari-hari terutama di waktu kecilnya. Jadi minat membaca harus dibina dan dikembangkan melalui beberapa proses dimana keberagaman dan variasi koleksi bahan yang akan di baca juga ikut mempengaruhi timbulnya selera atau minat membaca. Minat membaca diharapkan agar selalu dibangun dan dipupuk oleh setiap individu agar dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dari hari kehari dengan semakin bertambahnya informasi maka membaca wajib dilakukan setiap hari.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dan 'crosscheck' wawancara dengan salah satu petugas perpustakaan di IAIN Ponorogo pada tanggal 9 september 2022 ditemukan fakta bahwa minat membaca buku mahasiswa IAIN Ponorogo cenderung rendah. Hal ini juga di ketahui oleh peneliti dari pengamatan langsung dilapangan pada saat jam kerja aktif. Penulis yang bekerja di IAIN Ponorogo sejak tahun 2006 sudah mengamati kebiasaan membaca mahasiswa rendah. Misalnya ada koran harian yang ada di meja baca selalu di biarkan tidak ada yang berminat membacanya. Koran selalu tertata rapi di tempat yang telah disediakan, namun mahasiswa lebih senang membuka *handphone* (HP) masing-masing daripada membaca koran. Penulis mengamati HP yang di buka dan di baca lebih banyak ke aplikasi 'whatsApp' dan "facebook". Perpustakaan adalah sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. (Basuki, 1993). Keberadaan gedung dan ruangan perpustakaan yang dimaksud adalah untuk menampung dan sekaligus sebagai wadah untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan dan informasi. Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi informasi. Perpustakaan yang dapat menunjang proses belajar mengajar dan yang dapat menunjang tercapainya pendidikan nasional yang berkeadilan sosial. Perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya menyimpan bahan-bahan pustaka saja tetapi dengan adanya perpustakaan perguruan tinggi ini diharapkan mahasiswa secara lambat laun memiliki keinginan membaca yang merupakan alat yang fundamental untuk belajar, baik di kampus maupun di luar kampus. Selain itu untuk meningkatkan minat membaca mahasiswa upaya perpustakaan perguruan tinggi diharapkan mampu membangun minat membaca bagi pemustaka terutama mahasiswa IAIN Ponorogo melalui fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa.

Fasilitas perpustakaan merupakan segala sesuatu yang dipergunakan dan dinikmati guna menunjang pengorganisasian koleksi bahan pustaka dan terbitan lain yang diatur sesuai dengan perlengkapan dan peralatan yang ada serta tata susunan dalam suatu ruangan yang nyaman dan keberadaan fasilitas perpustakaan yang dapat memuaskan pemustakanya dan perpustakaan merupakan tempat yang dijadikan rujukan dalam memperoleh informasi dan sumber referensi. Sumber referensi salah satu hal yang sangat penting dalam sarana yang menunjang kegiatan belajar mahasiswa yang sangat tepat digunakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan minat membaca terutama di kalangan mahasiswa secara khusus dan masyarakat luar kampus secara umum. Sedangkan kualitas merupakan sesuatu yang menjadi patokan manakala perusahaan atau lembaga ingin fokus pada peningkatan mutu. Kualitas layanan merupakan bentuk penilaian dari konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh

konsumen. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan minat baca dari siswa dan pemberian kualitas layanan yang baik memiliki tujuan akhir yaitu memuaskan pelanggan. Minat membaca tidak bisa lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan, karena adanya pelayanan maka minat yang sudah terbentuk pada diri individu akan berpengaruh pada tingkah laku yang bersangkutan. Dengan melihat pentingnya fasilitas perpustakaan terhadap minat membaca mahasiswa akhirnya penulis membahas masalah ini dan di tuangkan ke dalam karya tulis perpustakaan dengan judul 'dampak fasilitas perpustakaan dan pelayanan terhadap minat membaca mahasiswa IAIN Ponorogo'.

Landasan Teori

Minat Membaca

Minat adalah perasaan menyukai dan ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat dapat diartikan sebagai suatu kesukaan, kegemaran, atau kesenangan akan sesuatu (Susantoso, 2013, p. 57). Sedangkan menurut Fathurrahman dan Sulistyorini, minat adalah kecenderungan jiwa yang relatif menetap kepada diri seseorang dan biasanya disertai dengan perasaan senang (Fathurrahman & Sulistyorini, 2012, p. 173). Membaca berasal dari kata dasar baca yang artinya memahami arti tulisan.

Membaca merupakan suatu kesatuan terpadu yang mencakup beberapa kegiatan seperti mengenal huruf dan kata-kata serta menghubungkannya dengan bunyi. Menurut Sutarno minat baca seseorang dapat diartikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi orang tersebut kepada suatu sumber bacaan tertentu. Budaya baca seseorang adalah suatu sikap dan tindakan atau perbuatan untuk membaca yang dilakukan secara teratur dan berkelanjutan. Minat baca didefinisikan oleh Dirjen Dikdasmen sebagai 'keinginan kuat yang disertai usaha-usaha seseorang atau masyarakat untuk membaca (Rudi, 4, p. 349).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa minat baca adalah kecenderungan keinginan hati yang kuat kepada sumber bacaan disertai usaha-usaha untuk membaca sehingga diperoleh manfaat bagi dirinya. Minat membaca adalah kecenderungan jiwa yang aktif untuk memahami pola bahasa untuk memperoleh informasi yang erat hubungannya dengan kemauan aktifitas dan perasaan senang yang secara potensial memungkinkan individu untuk memilih, memperhatikan dan menerima sesuatu yang ada di luar individu (Fathurrahman & Sulistyorini, 2012, p. 170). Dari beberapa uraian dapat diambil kesimpulan bahwa minat membaca ialah keinginan yang kuat dalam diri seseorang untuk melakukan aktivitas membaca.

Faktor Pendorong Minat Membaca

Ada beberapa faktor yang menjadi pendorong atas bangkitnya minat membaca. Diantaranya adalah adanya ketertarikan, kegemaran dan hobi membaca dan pendorong tumbuhnya kebiasaan membaca adalah kemauan dan kemampuan membaca. Terbentuknya budaya baca karena adanya kebiasaan membaca, sedangkan kebiasaan membaca terpelihara dengan tersedianya bahan bacaan yang baik, menarik, memadai, baik jenis, jumlah, maupun mutunya. Ada beberapa faktor yang mampu mendorong bangkitnya minat baca masyarakat. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Rasa ingin tahu yang tinggi atas fakta, teori, prinsip, pengetahuan dan informasi.
2. Keadaan lingkungan fisik yang memadai dalam arti tersedianya bahan bacaan yang menarik, berkualitas dan beragam.
3. Keadaan lingkungan sosial yang lebih kondusif, maksudnya adanya iklim yang selalu di amfaatkan dalam waktu tertentu untuk membaca.
4. Rasa haus informasi, rasa ingin tahu, terutama yang aktual.
5. Berprinsip hidup bahwa membaca merupakan kebutuhan rokhani (Sutarno, 2006, p. 29).

Manfaat Membaca

Membaca memiliki berbagai manfaat diantaranya adalah:

1. Membaca menambah koasakata dan pengetahuan akan tata bahasa dan tata kalimat. Membaca memperkenalkan kita berbagai ragam ungkapan kreatif sehingga mampu mempertajam terhadap kepekaan bahasa.
2. Banyak buku dan artikel yang mengajak kita untuk mengintrospeksi diri dan melontarkan pernyataan serius mengenal nilai, perasaan, dan hubungan kita dengan orang lain.
3. Membaca meniru imajinatif. Dengan membaca mengajak kita membayangkan dunia beserta isinya lengkap dengan segala kejadian lokasi dan karakter (Tim Dosen PGMI, 2008, p. 14)

Tujuan Membaca

Tujuan membaca mencakup:

1. Kesenangan
2. Menyempurnakan membaca nyaring
3. Menggunakan strategi tertentu
4. Memperbaharui pengetahuannya tentang suatu topic
5. Mengaitkan informasi baru dengan informasi yang telah diketahuinya
6. Memperoleh informasi untuk laporan lisan atau tertulis
7. Mengkonfirmasi atau menolak prediksi
8. Menampilkan suatu eksperimen atau mengaplikasikan informasi yang diperoleh dari suatu teks dalam beberapa cara lain dan mempelajari tentang struktur teks.
9. Menjawab pertanyaan-pertanyaan yang lebih spesifik (Rahim, 2008, p. 64)

Karakteristik Minat Dalam Membaca

Ada beberapa faktor pendukung yang dapat mendorong untuk bangkitnya minat baca yang dikemukakan oleh Sutarno, indikator-indikator untuk mengetahui adanya minat baca pada seseorang, yaitu:

1. Ketertarikan membaca

Ketertarikan adalah fenomena dialami yang setiap manusia. Adanya membaca karena terjadi sebuah proses/pengaruh pada sesuatu yang nampak sehingga muncul ketertarikan. Di dalam bacaan terdapat sesuatu yang menyenangkan diri pembacanya dan koleksi yang bervariasi sehingga membuat tertarik pembacanya. Jenis, bentuk, dan ukuran huruf, serta warna maupun gambar-gambar yang ada juga memicu ketertarikan seseorang terhadap bahan bacaan tertentu.

2. Kegemaran dan hobi membaca
3. Kemauan dan kemampuan membaca

Fasilitas

Segala upaya pelayanan yang ditawarkan oleh perpustakaan dalam rangka untuk memuaskan pengguna. Hal ini harus disadari dengan benar oleh pustakawan untuk memberikan pelayanan yang baik. Selain secara fisik, ada beberapa pelayanan *tangible* dalam memberikan pelayanan perpustakaan. Prinsip yang harus diperhatikan yaitu:

1. *Attentions*. Penuh perhatian. Dalam hal ini perhatian diperlukan sebagai bentuk kepedulian terhadap orang lain, terutama ketika seseorang membutuhkan bantuan.

2. *Responsibility*. Tanggung jawab. Suatu bentuk kesalehan sosial dalam rangka menerima konsekuensi dari apa yang dilakukan.
3. *Competence*. Kemampuan. Merupakan keahlian (skill) yang dimiliki oleh setiap individu dalam rangka mempertahankan hidup.
4. *Responsiveness*. Kemampuan menanggapi. Sesuatu hal yang muncul dan menggugah keinginan untuk merespon keberadaannya (Sinaga, 2007, p. 16)

Bentuk fisik yang terlihat mata yang lainnya adalah fasilitas dan proses, dimana fasilitas dan proses perpustakaan adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan perpustakaan serta dapat menjadi daya tarik seperti ruangan yang digunakan untuk menyimpan koleksi perpustakaan, buku perpustakaan yang dapat membantu siswa dalam melakukan pencarian referensi maupun sekedar mengisi waktu luang dengan membaca. Untuk memperoleh perpustakaan yang memadai dan sesuai dengan standar nasional perpustakaan perlunya pembinaan perpustakaan. Pembinaan perpustakaan dilakukan dengan maksud agar perpustakaan mampu memberikan sumber informasi, ilmu pengetahuan, dan teknologi serta memenuhi standar kebutuhan masyarakat kampus.

Menurut Sutarno, pembinaan yang dimaksud meliputi seluruh aspek perpustakaan yaitu:

1. Koleksi bahan pustaka
2. Sumber daya manusia
3. Gedung dan ruangan
4. Anggaran
5. Sarana dan Prasarana
6. Mitra kerja sama
7. Perabot dan perlengkapan
8. Layanan perpustakaan (Sutarno, 2006, p. 102)

Fasilitas perpustakaan islam pada masa lalu atau klasik keadaannya biasanya terdiri banyak ruangan dengan kegunaan yang berbeda-beda misalnya galeri dengan rak-rak penyimpanan buku-buku, ruangan tempat pengunjung dapat membaca dan belajar, ruang yang diatur terpisah pisah itu untuk pembuatan salinan dari manuskrip-manuskrip, ruangan-ruangan yang disediakan untuk pertemuan-pertemuan sastra, dan bahkan dalam beberapa hal ruangan di gunakan untuk pertunjukan music. Semua ruangan dibuat sedemikian mewah dan menyenangkan. Diatas lantai digelar karpet dan lapik-lapik atau keset tempat para pembaca menulis. Jendela-jendela dan pintu tertutup oleh tirai dengan pintu masuk utama memiliki tirai dengan berat khusus agar bisa menghalangi masuknya udara dingin.

Berdasarkan pengertian fasilitas perpustakaan yang dikemukakan di atas dan pembinaan seluruh aspek perpustakaan dapat disimpulkan beberapa indikator yang menunjukkan fasilitas perpustakaan. Menurut Sutarno indikator fasilitas perpustakaan, dapat diketahui dari:

1. Koleksi bahan perpustakaan

Secara fisik, jenis koleksi yang diperlukan untuk suatu perpustakaan perguruan tinggi dapat dikelompokkan menjadi ke dalam kategori buku dan bahan bukan buku. Yang pertama meliputi segala jenis buku dan yang terakhir meliputi segala jenis bahan yang tidak termasuk ke dalam kategori buku. Sedangkan menurut sutarno pengelompokan bahan pustaka di perpustakaan terdiri atas: koleksi pokok/dasar, koleksi pelengkap dan buku koleksi penunjang. Ketiga kelompok koleksi tersebut dapat di jabarkan sebagai berikut: a. Kelompok bahan pustaka umum, b. Kelompok bahan pustaka rujukan (referensi), c. Kelompok bahan pustaka berkala, d. Kelompok bahan pustaka pandang dengar (audio visual), e. Kelompok bahan pustaka khusus, seperti lukisan, foto, dan lain-lain, f. Kelompok bahan pustaka terekam dan elektronik seperti film, kaset, video dan lain-lain, g. Kelompok bahan pustaka

yang disesuaikan dengan kelompok pembaca, misalnya untuk anak-anak, remaja, dewasa dan lain-lain, h. Kelompok jenis bahan pustaka tertentu, misalnya untuk penelitian dan sebagainya (Sutarno, 2006, p. 82).

2. Gedung dan ruangan

Gedung atau ruang merupakan bagian penting penyelenggaraan perpustakaan. Gedung perpustakaan dilengkapi ruang-ruang khusus yang berfungsi untuk menyimpan koleksi, untuk ruang baca atau belajar, ruang khusus menyalin, ruang kerja para pustakawan dan tenaga lainnya, serta ruang-ruang lain yang sesuai dengan layanan yang disediakan. Yang perlu diperhatikan pula dalam pengelolaan ruangan perpustakaan dalam hal penataan ruangan adalah tata ruang, dekorasi, penerangan dan ventilasi. Karena kondisi ruangan juga sangat menentukan keberhasilan pengelolaan perpustakaan. Oleh sebab itu harus ditata sebaik-baiknya agar dapat menumbuhkan rasa nyaman dan menyenangkan bagi pengunjung.

3. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang lengkap, baik, mudah, dan enak dipergunakan menarik bentuk, warna dan ukurannya, secara langsung dan tidak langsung, akan meningkatkan perhatian citra dan kesan yang baik terhadap perpustakaan. Untuk perlengkapan perpustakaan ada beberapa perabot yang harus disediakan diantaranya minimal harus ada:

- Rak bahan pustaka: buku, majalah dan surat kabar
- Lemari katalog, ukurannya disesuaikan dengan ukuran kartu katalog
- Meja kursi untuk para pembaca diruang baca. Bentuknya dapat bermacam-macam model
- Meja sirkulasi/layanan
- Mesin tik atau komputer beserta printer untuk pembuatan kartu katalog dan surat-surat
- Meja kerja pengolahan dan untuk pegawai
- Lemari penitipan tas/barang
- Papan pameran (display)
- Alat baca khusus untuk koleksi tertentu
- Lemari arsip untuk tata usaha
- Papan pengumuman
- Kotak saran
- Jam dinding
- Troli pengangkut bahan pustaka
- Komputer
- Alat-alat lain yang diperlukan

bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku (non book material) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya. Menurut Dian sinaga perpustakaan perguruan tinggi ialah sarana penunjang pendidikan yang bertindak di satu pihak sebagai pelestari ilmu pengetahuan, dan dilain pihak sebagai sumber bahan pendidikan yang akan diwariskan kepada generasi yang lebih muda. Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan perpustakaan adalah penilaian pengguna terhadap semua kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka untuk mengetahui tingkat baik buruknya suatu layanan.

Jenis Pelayanan Perpustakaan

Pekerjaan melayani pengunjung dan pemakai perpustakaan dilakukan oleh staf layanan perpustakaan. Pengunjung perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat umum dari luar kampus. Pelayanan kepada pengunjung dapat diselenggarakan dengan baik apabila pelayanan teknisnya dikerjakan dengan baik juga. Menurut Ibrahim dkk. pelayanan perpustakaan yang dilakukan oleh pustakawan dapat dilihat dari layanan sirkulasi, layanan informasi, dan layanan pemberian bimbingan belajar. Layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian buku dan koleksi lainnya. Peminjaman buku ada dua sistem yaitu sistem pelayanan terbuka dan tertutup. Perpustakaan dengan sistem terbuka adalah perpustakaan yang memperbolehkan pemustaka untuk mengambil sendiri buku dan koleksi lainnya untuk dipinjam. Apabila akan meminjam, maka buku di bawa ke petugas bagian sirkulasi untuk di catat dan dipinjamkan kepada pemustaka. Sedangkan untuk sistem tertutup, pemustaka tidak diperbolehkan mencari dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkan. Tetapi petugas perpustakaan yang mengambil kan koleksi yang akan dipinjam. Sehingga pemustaka tidak bebas mencari buku yang diinginkan.

Pengembalian buku

Pada proses pengembalian buku antara sistem terbuka dan sistem tertutup tata caranya sama. Pertama buku yang akan dikembalikan diserahkan kepada petugas bagian sirkulasi. Petugas akan menyorot atau mengklik buku tersebut untuk di masukkan ke komputer. Dengan begitu akan terlihat apakah ada denda keterlambatan atau tidak. Layanan referensi adalah layanan yang berhubungan dengan pelayanan pemberian informasi. Pada prinsipnya pelayanan informasi ditujukan untuk memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan pemustaka. Layanan pemberian bimbingan belajar. Bimbingan diartikan sebagai proses pemberian bantuan kepada pemustaka dengan memperhatikan keadaan individu pemustaka. Bimbingan belajar adalah proses pemberian bantuan belajar secara kontinu kepada pemustaka yang memerlukan informasi yang berkaitan dengan pendidikan.

Kualitas Layanan Perpustakaan

Dalam memberikan pelayanan, suatu perusahaan setidaknya harus memenuhi lima elemen kualitas. Diantaranya adalah:

1. Bukti fisik.

Bukti fisik yang ideal yaitu berupa hal-hal yang berwujud yang tampak oleh konsumen termasuk letak kantor yang strategis, lokasi parkir, kebersihan, kerapian kantor, keindahan kantor, kenyamanan ruangan apakah sejuk atau panas, kebersihan toilet, penampilan formulir, serta desain brosur. Bukti fisik digolongkan menjadi tiga kategori yaitu orang, proses dan bukti fisik itu sendiri. Semua aktor yang terlibat di dalam pelayanan dan penyajian jasa menjadi tanda-tanda fisik bagi konsumen berkenaan dengan jasa yang ditawarkan suatu organisasi. Bukti fisik ini juga meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai serta komunikasi.

2. Keandalan

Keandalan yang dapat diandalkan, akurat, dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Keandalan ini juga berkaitan dengan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan serta mampu menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati.

3. Daya tanggap

Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan

Jaminan merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-raguan. Jaminan dan kepastian dapat diartikan sebagai pengetahuan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan perusahaan.

5. Empati

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi. Indikator empati dapat berupa pemberian perhatian yang tulus serta mampu memahami keinginan konsumen. Empati dapat berkaitan dengan memiliki jam operasi yang nyaman.

Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan *mix method* yaitu metode kuantitatif yaitu hasil berdasarkan angka serta menggunakan metode kualitatif yang meneliti tentang proses dan kedalaman makna serta pendapat dari informan yang dijadikan sampel penelitian. Metode kuantitatif deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan mengenai pendapat pengunjung tentang minat membaca yang dipengaruhi oleh adanya fasilitas dan pelayanan. Diambil melalui kuesioner yang disebar, serta memakai metode kualitatif dengan melakukan wawancara pada pengunjung sebagai informan sumber penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode pemberian skor pada setiap pilihan jawaban sebagai salah satu cara untuk mengetahui minat baca yang didasarkan pada perlengkapan fasilitas yang ada. Penelitian ini merupakan penelitian kasus yang yaitu penelitian yang mempelajari secara mendalam terhadap suatu masalah individu, kelompok, masyarakat umum maupun institusi tentang latar belakang, keadaan dan kondisi dan faktor-faktor atau interaksi-interaksi sosial yang terjadi di perpustakaan (Robert K. Yin, 2019). Dan pada wawancara, observasi serta dokumentasi menggunakan metode Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman yang menyajikan Teknik analisis dengan cara interaktif, simultan dan terus menerus semenjak penggalan data. Pada analisis datanya dengan cara pengumpulan data, display data dan penarikan kesimpulan.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah mahasiswa IAIN Ponorogo yang berkunjung di perpustakaan. Supranto mengatakan populasi adalah kumpulan yang lengkap karena karakteristiknya Populasi merupakan semua yang dapat dijadikan data penelitian. Satu penelitian dapat dilakukan terhadap semua data ataupun Sebagian data dengan mengambil sampel. Sampel adalah bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya yang ada pada populasi tersebut, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Populasi adalah kumpulan yang lengkap karena karakteristiknya. Populasi merupakan semua yang dapat dijadikan data penelitian. Satu penelitian dapat dilakukan terhadap semua data ataupun Sebagian data dengan mengambil sampel melalui informan. Sampel atau contoh adalah Sebagian populasi (Supranto, 2007). Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka di perpustakaan IAIN Ponorogo yang berkunjung ke perpustakaan. Rata-rata per hari sejumlah 204 orang.

Sampel adalah Sebagian atau yang mewakili populasi yang diteliti. Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi. Pengambilan sampel dapat dilakukan acak, strata, sampel wilayah, sampel

proporsi, sampel kuota, sampel kelompok dan sampel kembar. Menurut Suharsimi Arikunto bahwa apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat di ambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih (Arikunto, 2011). Pemustaka yang diambil adalah yang berkunjung di perpustakaan pusat IAIN Ponorogo yang rata-rata per hari adalah sebesar 204 orang. Untuk menetapkan berapa banyak sampel yang diambil maka digunakan rumus suharsimi arikunto dengan hitungan peringkat kesalahan atau margin error sebesar 1% sebagai berikut: $\text{Populasi } 204 \text{ orang} \times 10\% = 20.4 \text{ orang}$. Namun disini penulis mengambil sampel 30 orang.

Skor Ideal

Adalah Skor yang ditetapkan dengan asumsi bahwa setiap responden pada setiap pertanyaan memberi jawaban dengan skor tertinggi (dalam instrumen ini skor tertinggi adalah 4). Selanjutnya untuk menjawab ketiga rumusan masalah tersebut, dapat dilakukan dengan cara membagi jumlah skor hasil penelitian dengan skor ideal.

Tehnik Pengumpulan Data

Adapun teknik untuk melakukan penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (Angket)

Angket adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner (daftar pertanyaan) untuk diisi langsung oleh responden. Menurut Kasmadi, kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan tertulis yang memerlukan tanggapan baik kesesuaian maupun ketidaksesuaian dari sikap testimoni. Pertanyaan dan pernyataan yang tertulis pada angket berdasarkan indikator yang diturunkan pada setiap variable tertentu (Kasmadi, 2016, p. 70)

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang didapat berupa pernyataan atau pertanyaan yaitu apakah narasi pertanyaan bersifat negatif (*Unfavorable*) atau narasi pertanyaannya bersifat positif (*favorable*) (Sugiyono, 2016, p. 26). Pemberian skor untuk setiap jenjang skala Likert yaitu:

Jawaban	Gradasi Positif	Gradasi Negatif
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, dan lain-lain (Arikunto, 1996, p. 234)

Hasil dan Pembahasan

Dari instrumen yang di sebarakan, dan diterapkan pada metode penelitian, maka Skor ideal untuk fasilitas perpustakaan adalah: $4 \times 10 \times 30 = 1200$ (4= skor tertinggi, 10= jumlah butir instrumen fasilitas perpustakaan, dan 30= jumlah responden). Instrumen tersebut adalah:

1. Apakah kelengkapan koleksi perpustakaan IAIN Ponorogo sudah memuaskan?
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan?

3. Bagaimana pendapat saudara tentang jumlah komputer OPAC, apakah sudah memadai jumlahnya?
4. Bagaimana pendapat saudara tentang cantuman di komputer OPAC untuk mencari buku dirak?
5. Bagaimana pendapat saudara tentang jumlah colokan HP dan laptop?
6. Bagaimana pendapat saudara tentang ruang baca lesehan, apakah sudah memuaskan?
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesejukan ruangan?
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penerangan lampu di perpustakaan?
9. Bagaimana pendapat saudara tentang jaringan akses internet di perpustakaan?
10. Bagaimana pendapat saudara tentang website perpustakaan?

Responden	Skor Untuk Pertanyaan										Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	24
2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28
3	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	35
4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	30
5	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	23
6	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	25
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	35
11	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	26
12	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	28
13	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	27
14	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	26
15	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	27
16	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	33
17	3	3	2	3	1	2	2	4	3	3	26
18	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	25
19	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	29
20	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	28
21	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	28
22	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
23	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	30
24	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	36
25	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	36
26	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	29
27	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	30
28	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	35
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Jml	80	94	80	84	79	93	90	93	97	90	880
%	66.6	78.3	66.6	70	65.8	77.5	75	77.5	80.8	75	73.3%

Dari tabel di atas terutama yang tercetak tebal, maka dapat dilihat hasil analisis deskriptif kuantitatif terhadap nilai fasilitas yang ada dapat disimpulkan bahwa fasilitas berupa colokan laptop dan handphone mendapatkan skor yang rendah yaitu 79 atau sebesar 65.8%. Artinya pemustaka

menilai fasilitas tersebut masih kurang karena skor ideal adalah sebesar 120 per item instrumen pertanyaan. Angka tersebut berasal dari nilai maksimal adalah: 4 dan 30 adalah jumlah responden. Jadi angka 65.8% termasuk kategori rendah. Selanjutnya dapat dilihat pada item pertanyaan nomor 9 yaitu kecepatan jaringan internet, merupakan fasilitas dengan skor tertinggi yaitu 97 atau sebesar 80.8%. Artinya pemustaka menilai fasilitas tersebut sudah bagus karena skor ideal adalah sebesar 120 per item instrumen pertanyaan. Angka tersebut berasal dari nilai maksimal adalah: 4 dan 30 adalah jumlah responden. Jadi angka 80.8% termasuk kategori bagus. Kemudian dari seluruh item pertanyaan di akumulasi sehingga mendapatkan hasil sebesar 880 atau sebesar 73.3% sedangkan skor ideal totalnya adalah 1200 atau 100%, artinya semua fasilitas tersebut memberikan pengaruh pada minat baca sebesar 73.3%.

Sedangkan pada hasil wawancara didapatkan data bahwa dari tiga orang yang diwawancarai, ketiga-tiganya menyatakan bahwa untuk meningkatkan minat baca mereka maka terdapat colokan laptop yang masih sedikit, ini perlu ditambahkan agar lebih banyak karena untuk mengerjakan tugas sering laptop habis baterainya. Pada sisi jaringan internet, ketiga nya mengatakan bahwa layanan internet sudah bagus namun perlu ditambahkan komputer yang diperuntukkan bagi mahasiswa, agar antrinya tidak terlalu lama.

Pada hasil observasi didapatkan data bahwa colokan laptop hanya terdapat di pinggir tembok pada Sebagian ruangan koleksi yang bagian timur. Untuk yang di meja baca tidak terdapat colokan laptop. Pada perpustakaan didapatkan fakta bahwa kecepatan internet sudah bagus, namun jumlah komputer yang diperuntukkan mahasiswa *browsing* internet dan mengerjakan tugas hanya ada dua buah. Pada sisi pelayanan. Ketiganya menyatakan sudah baik, cukup memuaskan terbukti dengan adanya jam buka layanan selalu tepat waktu, petugas ramah, keamanan menaruh tas/barang bawaan, serta kemudahan menjalin komunikasi dengan pegawai melalui nomor telepon, email perpustakaan, facebook serta Instagram dalam melayani pengunjung.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa Fasilitas dan pelayanan di perpustakaan sudah bagus, namun untuk agar minat baca pengunjung dapat meningkat pada perpustakaan IAIN Ponorogo adalah dengan menambah colokan laptop dan menambah komputer untuk mengerjakan tugas mahasiswa yang tidak membawa laptop agar tidak terlalu lama antri. Rekomendasi penulis, maka perlu di tambahkan colokan laptop dan menambah jumlah komputer untuk browsing internet dan mengerjakan tugas mahasiswa yang merupakan pengunjung mayoritas di perpustakaan IAIN Ponorogo.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (1996). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
 Arikunto, S. (2011). *Penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
 Bafadal, I. (2015). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Bumi Aksara.
 Basuki, S. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama.
 Fathurrahman, F., & Sulistyorini, S. (2012). *Belajar dan Pembelajaran*. Teras.
 Kasmadi, K. (2016). *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
 Rahim, F. (2008). *Pengajaran Membaca di Sekolah Dasar*. Bumi Aksara.
 Robert K. Yin, R. K. Y. (2019). *Studi kasus desain dan Metode*. Raja Grafindo Persada.
 Rudi, I. (4). *Pengaruh fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan terhadap minat membaca siswa SMKN 9 Semarang tahun 2014/2015*. Economic Education Analysis Journal, 349.
 Sinaga, D. (2007). *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Media Utama.
 Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
 Supranto, S. (2007). *Teknik Sampling*. Rineka Cipta.
 Susantoso, A. (2013). *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*. Prenada Media.

- Sutarno, S. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*. Sagung Seto.
- Tarigan, T. (n.d.). *Membaca: Sebagai suatu keterampilan berbahasa (2004th ed.)*. Angkasa Bandung.
- Tim Dosen PGMI, T. D. P. (2008). *Learning Asisstance Program Islamic Studies*. STAIN PO Press.