

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan Tinggi atau Perguruan Tinggi pada masa yang akan datang dihadapkan pada tantangan perubahan yang sangat cepat dan variatif sebagai dampak kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta proses globalisasi. Pendidikan adalah salah satu bentuk perwujudan kebudayaan manusia yang dinamis dan sarat perkembangan. Hal tersebut terjadi sejalan dengan perubahan kebudayaan kehidupan. Perubahan dalam arti perbaikan pendidikan telah lama diupayakan di Indonesia. Dalam GBHN tercantum bahwa peningkatan mutu pendidikan merupakan salah satu prioritas pembangunan di bidang pendidikan yang dilakukan secara berkelanjutan, berlandaskan kemampuan nasional, dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta memperhatikan tantangan perkembangan jaman yang mengarah pada persaingan dunia yang tajam.

Pendidikan Tinggi adalah jenjang tertinggi pada jalur pendidikan persekolahan dengan tugas dan kewenangan untuk menyelenggarakan program pendidikan akademik dan profesional. Pendidikan akademik adalah program pendidikan yang diarahkan terutama pada pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Sedangkan pendidikan professional adalah program pendidikan yang diarahkan terutama pada kesiapan penerapan keahlian tertentu. Untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam Tri Dharma Pendidikan Tinggi yaitu peningkatan mutu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat,

Pendidikan Tinggi harus berusaha semaksimal mungkin untuk mewujudkan lingkungan kampus yang mendukung ke arah pencapaian tersebut. Salah satu diantaranya adalah pemanfaatan pendukung penggerak kurikulum yaitu perpustakaan.

Pemanfaatan perpustakaan oleh mahasiswa sangat erat kaitannya dengan proses perkuliahan yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi. Hal ini karena pola pengajaran yang disebut sebagai keterbukaan informasi untuk memperoleh sebanyak-sebanyaknya ilmu pengetahuan hanya akan terlaksana jika mahasiswa dapat memanfaatkan perpustakaan. Menurut Noerhayati (1987:72), dosen hanya memberikan kuliah-kuliah hanya secara garis besarnya saja, sedangkan untuk mendetailnya mahasiswa diminta untuk mengolah buku-buku yang ada di perpustakaan dan kemudian mata kuliah itu diseminarkan atau didiskusikan. Dengan sistem seperti ini, mahasiswa harus memanfaatkan perpustakaan untuk mencari dan menelaah buku-buku yang ada di perpustakaan dalam proses belajarnya. Namun ada juga di kalangan mahasiswa yang tidak memanfaatkan perpustakaan dalam proses belajarnya karena merasa bahwa bahan kuliah yang diberikan oleh dosen sudah mencukupi. Selain itu, kurangnya tugas pengembangan bahan kuliah dan tugas mandiri dari dosen menyebabkan mahasiswa tidak termotivasi untuk pergi menelaah dan mencari bahan ke perpustakaan.

Perpustakaan adalah pusat interaksi mahasiswa dengan buku, sehingga perpustakaan sangat penting dalam proses belajar. Kenyamanan dan kelengkapan koleksi buku serta pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan adalah syarat mutlak untuk meningkatkan kemauan dan kemampuan belajar mahasiswa. Sehingga, diperlukan pengelolaan perpustakaan yang serius mengenai penataan perpustakaan

seperti halnya perpustakaan Universitas Sumatera Utara karena hal ini mempengaruhi minat mahasiswa untuk belajar.

Pada hakikatnya Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya, yang bersama-sama dengan unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu Perguruan Tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan tri dharmanya. Perpustakaan merupakan sumber belajar penting yang ada di lingkungan kampus dan harus dimanfaatkan sepenuhnya oleh mahasiswa. Berbagai fasilitas dan layanan yang tersedia di perpustakaan termasuk bahan literatur, jurnal dan majalah, hasil-hasil penelitian dan sebagainya.

Di dalam perpustakaan Universitas Sumatera Utara untuk koleksi buku-buku dirasakan lebih lengkap, hal ini juga dapat dirasakan oleh mahasiswa Universitas Sumatera Utara. Prestasi belajar mahasiswa Universitas Sumatera Utara sangat terkait dengan keseriusan belajar, membaca dan menulis untuk menunjang tercapainya prestasi belajar yang maksimal. Dengan fasilitas perpustakaan Universitas Sumatera Utara diharapkan dapat membantu memberikan kelancaran dalam proses belajar sehingga keberhasilan dapat dicapai dengan baik, hal ini ditunjukkan melalui indeks prestasi yang tinggi.

Kebanyakan mahasiswa Universitas Sumatera Utara mempunyai kebiasaan membaca buku di perpustakaan pada saat membuat laporan dan skripsi. Seperti yang telah kita ketahui bahwa prestasi belajar mahasiswa Universitas Sumatera Utara sangat terkait dengan keseriusan belajar, membaca dan menulis. Untuk menunjang tercapainya prestasi belajar yang maksimal dibutuhkan fasilitas perpustakaan yang dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan serta pengetahuan mahasiswa.

Dimana perpustakaan berfungsi sebagai salah satu faktor yang mempercepat akselerasi transfer ilmu pengetahuan, oleh karena itu perpustakaan merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem pendidikan suatu lembaga. Selain itu juga perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi, dan merupakan penunjang yang penting artinya bagi suatu riset ilmiah, sebagai bahan acuan atau referensi.

Pelayanan di perpustakaan idealnya haruslah dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat. Hal ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah. Dengan kata lain, menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih baik. Untuk itu agar mahasiswa tertarik dan mau pergi ke perpustakaan, suatu perpustakaan haruslah memiliki fasilitas serta pelayanan yang baik. Berdasarkan uraian di atas untuk melihat bagaimana pengaruh pelayanan perpustakaan maka peneliti mencoba melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa”**

1.2. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah *“Bagaimanakah Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa”*

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU).
2. Untuk mengetahui prestasi belajar mahasiswa di Universitas Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) terhadap prestasi belajar mahasiswa.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis khususnya tentang teori ilmu perpustakaan, manfaat dan fungsi perpustakaan serta memperoleh gambaran tentang jenis-jenis layanan yang terdapat di perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU).
2. Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya mengenai pentingnya belajar di perpustakaan untuk meningkatkan prestasi belajar.
3. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pengelola perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) dalam menentukan kebijaksanaan yang diambil dalam menata perpustakaan kearah yang lebih sempurna.

1.5. Kerangka Teori

Kerangka teori diperlukan untuk memudahkan penelitian, sebab ia merupakan pedoman berpikir bagi peneliti. Oleh karena itu, seorang peneliti harus terlebih dahulu memiliki suatu kerangka teori sebagai landasan berpikir untuk menggambarkan dari sudut mana ia menyoroti masalah yang dipilihnya. Menurut Singarimbun (1995:47) kerangka teori adalah serangkaian asumsi, konsep, definisi dengan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep.

Dalam penelitian ini yang menjadi kerangka teori adalah:

1.5.1. Pelayanan Publik

Menurut Soetopo dalam Darwin Napitupulu (2007:164) pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu, menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Lijan Poltak, 2008:5)

Kotler menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud), artinya tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dan dicium sebelum ada transaksi,

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Oleh karena itu, konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), artinya jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya, bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), artinya jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi (Darwin Napitupulu, 2007:164-165).

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat tersebut.

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi yang dilihat dari aspek apa pun khususnya ras, suku, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan masyarakat, yang merupakan prinsip pelaksanaan pelayanan publik sendiri yaitu:

1. Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, artinya ada persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, tersedia Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan adanya rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, artinya adanya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, artinya pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan

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

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pangajuan permohonan sampai dengan penyelesaianj pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas

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

Pelayanan yang sehat akan efektif dan efisien jika dijamin mekanisme kerja yang bersifat simbiosis, suatu kerja sama yang saling menguntungkan, saling bergantung dan saling berkaitan serta bersifat sibernetik yakni saling memberikan

pengawasan dan peringatan dini dalam organisasi. Faktor kemampuan dan keterampilan aparatur pelayanan juga merupakan elemen pelayanan yang sangat menentukan tingkat kepuasan suatu pelayanan. Begitu juga halnya dengan pelayanan yang ada di perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Para pustakawan harus mampu memperlihatkan pelayanan yang baik kepada setiap mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan, sehingga para mahasiswa merasa nyaman dan puas bila berkunjung ke perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Hal ini tentunya akan berdampak pada mutu pendidikan dari mahasiswa tersebut yang akan terus meningkat, karena dengan semakin seringnya mereka berkunjung ke perpustakaan Universitas Sumatera Utara maka akan terus menambah kemampuan, keterampilan dan pengetahuan mereka.

1.5.2. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Noerhayati (1987:1) perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya. Dengan kata lain perpustakaan adalah salah satu alat vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran, penelitian bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu.

Karena berbagai ragam corak perguruan tinggi, perpustakaanpun pun beraneka macam pula, meskipun demikian, semuanya mempunyai satu tujuan yang sama, yaitu membantu perguruan tinggi dalam menjalankan program pengajarannya. Perpustakaan perguruan tinggi yang baik merupakan satuan yang kokoh dengan lembaga perguruan tinggi.

Pada hakikatnya Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah Perpustakaan yang di kelola sebuah Perguruan Tinggi yang dikelola dibawah Unit Pelaksana Teknis yang merupakan perangkat perlengkapan pusat dan sangat penting dalam menunjang kegiatan edukatif di Universitas Sumatera Utara. Pimpinan perpustakaan beserta stafnya dapat membantu dosen dan mahasiswa untuk mendapatkan materi yang mereka butuhkan dari lingkungan perpustakaan. Selain perpustakaan pusat, juga terdapat perpustakaan Jurusan atau perpustakaan akademik. Perpustakaan merupakan sarana yang penting

dalam menunjang pelaksana Tri Dharma dalam bidang:

a. Pendidikan dan Pengajaran

Mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi yang sesuai dengan kurikulum yang memperkaya pengetahuan dosen dan mahasiswa peningkatan kualitas dan pengajaran dan meninggikan hasil belajar mahasiswa.

b. Penelitian

Mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi yang relevan sebagai sumber literature bagi suatu penelitian.

c. Pengabdian kepada masyarakat

Mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan, pemanfaatan dan menyebarkan informasi hasil penelitian ilmiah sebagai bahan yang dimanfaatkan oleh masyarakat luas.

1.5.2.1. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Secara umum, tujuan penumbuhan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk membantu menggerakkan pelaksanaan kurikulum di perguruan tinggi yang bersangkutan. Menurut Noerhayati (1987:2), tujuan khusus perpustakaan Perguruan Tinggi adalah untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi, pengelolaan informasi, pemanfaatan informasi.

Fungsi Perpustakaan Perguruan tinggi yang dikemukakan oleh Sulistyio Basuki (1991: 107-110). Fungsi utama dari Perpustakaan Perguruan Tinggi ada empat yaitu:

a. Fungsi Edukatif

Perpustakaan membantu mengembangkan potensi mahasiswa dengan sistem pembelajaran yang terdapat dalam kurikulum Pendidikan. Proses pengembangan potensi tersebut dapat dicapai dengan pemanfaatan informasi yang ada di perpustakaan.

b. Fungsi Informasi

Proses belajar bagi mahasiswa menuntut mahasiswa untuk memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dan mengembangkannya dalam tugas individu, kelompok dan terstruktur ataupun pembuatan makalah, masalah informasi bidang studi, masalah kewajiban yang berkaitan dengan tugasnya sebagai warga Negara dan masalah peningkatan mutu akademik dapat dipecahkan dengan menelusuri informasi yang ada diperpustakaan.

c. Menunjang Kegiatan Penelitian

Penelitian tanpa bahan pustaka atau informasi dari perpustakaan tidak akan berhasil. Dalam hal ini Perpustakaan menyediakan sejumlah informasi yang

diperlukan agar proses penelitian dosen, mahasiswa, dan staf nonedukatif dapat dilakukan berdasarkan data-data yang diperoleh dari perpustakaan.

d. Sebagai Tempat Rekreasi atau Hiburan

Mahasiswa dapat mengandalkan perpustakaan untuk mengurangi ketegangan yang dialami setelah lelah belajar dengan bahan ringan dan menghiburkan seperti Koran, komik, dan majalah yang tersedia di perpustakaan.

Berdasarkan beberapa fungsi di atas maka dapat disimpulkan fungsi utama bagi sebuah perpustakaan Perguruan Tinggi adalah menunjang proses belajar-mengajar di Perguruan Tinggi, dalam hal ini Perpustakaan Tinggi melaksanakan berbagai aktivitas sesuai dengan tujuan dan fungsinya namun masih berasaskan kepada proses yang menunjang kegiatan belajar mahasiswa.

1.5.2.2. Koleksi Perpustakaan

Secara umum sumber informasi dapat dibedakan antara bahan cetakan seperti buku, manuskrip, penerbitan berkala dan lain-lain serta bahan bukan cetakan seperti film, filmstrip, videotape, alat-alat audiovisual dan sebagainya.

Menurut Sumardji (1991:13) perpustakaan sebagai koleksi bahan-bahan tertulis, tercetak ataupun grafis lainnya, maka koleksi tersebut dapat dibedakan seperti berikut:

- a. Berdasarkan cara menghasilkannya, koleksi perpustakaan terdiri dari:
 1. Koleksi berupa naskah yang ditulis dengan tulisan tangan asli, misalnya manuskrip;
 2. Koleksi berupa karya cetakan, misalnya buku-buku, majalah-majalah, surat kabar;

3. Koleksi berupa karya alihan dari karya tulisan tangan asli maupun karya cetakan ke karya grafis dengan alat elektronik maupun fotografi, misalnya film, slide, piringan hitam, tape, dan lain-lainnya.

b. Berdasarkan bentuknya, koleksi perpustakaan terdiri dari:

1. Buku, seperti buku teks, fiksi maupun non-fiksi, dan buku referensi seperti kamus, ensiklopedia, almanak, buku pegangan, bibliografi, indek, abstrak, peta, dan sebagainya;
2. Penerbitan pemerintah, seperti Lembaran Negara, Tambahan Lembaran Negara, Berita Negara, Tambahan Berita Negara, Himpunan Peraturan-peraturan Pemerintah, dan sebagainya;
3. Laporan penelitian, paper, skripsi, tesis, disertasi;
4. Majalah, baik yang umum maupun yang khusus;
5. Surat kabar;
6. Karya alihan tulisan-tulisan ataupun cetakan-cetakan yang telah dibuat menjadi film, slide, piringan hitam, tape, dan sebagainya;
7. Manuskrip;
8. Dan lain-lainnya.

Koleksi perpustakaan yang baik adalah koleksi perpustakaan yang berkembang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Koleksi tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan terhadap pengetahuan yang baru. Bahan-bahan tersebut diorganisasikan sedemikian rupa adalah untuk memudahkan para pengunjung menggunakannya untuk keperluan membaca, konsultasi dan belajar. Biasanya perhitungan jumlah koleksi perpustakaan perguruan tinggi di tentukan berdasarkan rasionya terhadap jumlah pemakai

(mahasiswa, staf pengajar, dan lain-lain) dengan mempertimbangkan variabel jenis dan tingkat program akademik.

1.5.2.3. Ruang Perpustakaan

Perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang di dalam pelaksanaannya memerlukan ruangan khusus. Keadaan ruangan perpustakaan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan berhasil tidaknya penyelenggaraan perpustakaan. Artinya bagaimana bagian-bagian dari ruangan perpustakaan itu, bagaimana pembagiannya, perbandingan luas satu dengan lainnya, letaknya, kondisinya, dan sebagainya.

Penentuan luas ruangan perpustakaan harus memperhatikan proyeksi jumlah mahasiswa, jenis dan variasi program perguruan tinggi, dan tingkatan atau jenjang program. Selain itu dalam pembangunan perpustakaan harus ada pertimbangan teknis seperti penerangan, pengaturan ventilasi dan penyejukan, komunikasi, keamanan, dan lokasi perpustakaan.

Dalam membangun perpustakaan sebaiknya lokasinya diatur sebagai berikut:

1. Perpustakaan itu terletak dalam arus lalu lintas manusia, tetapi tidak dijadikan lalu lintas manusia.
2. Perpustakaan itu mudah dicapai oleh pemakai, sehingga mereka tidak membuang waktu dengan sia-sia.
3. Perpustakaan itu terletak di suatu tempat yang tanahnya memungkinkan dilakukannya perluasan pada masa yang akan datang, sesuai dengan perkembangan perpustakaan serat instansi penanggungnya.

4. Perpustakaan itu mempunyai hubungan yang fungsional dengan gedung-gedung lainnya dalam keseluruhan kompleks.

Luas suatu perpustakaan Perguruan Tinggi ditentukan oleh tiga komponen yaitu komponen pemakai, komponen koleksi, dan komponen staf perpustakaan atau administrasi perpustakaan. Luas ruangan perpustakaan secara keseluruhan biasanya dihitung berdasarkan perbandingan antara populasi pengguna perpustakaan seperti mahasiswa, staf pengajar dan pengguna lain. Persyaratan luas minimal perpustakaan perguruan tinggi pernah ditetapkan dengan SK Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi nomor 126 tahun 1967 dalam Noerhayati (1987:148-149), yaitu 1 meter persegi untuk setiap mahasiswa. Akan tetapi mengingat dan kemampuan Perguruan Tinggi pada masa sekarang ini, pedoman ini berpendapat agar pernyataan ini dijadikan pedoman untuk dicapai secara bertahap. Alternatif yang dikemukakan yaitu untuk populasi mahasiswa 1 sampai dengan 1000 luas ruangan 0,5 m² tiap mahasiswa, populasi 1001 sampai dengan 5000 luas ruangan 0,75 m² untuk setiap mahasiswa dan untuk populasi 5001 ke atas luas ruangan tiap mahasiswa yaitu 1 m². Sedangkan persyaratan minimum ruang perpustakaan sesuai Peraturan Pemerintah dengan surat keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan nomor 0686/u/1991 dalam Noerhayati (1987:150) disebutkan bahwa untuk mendirikan perguruan tinggi paling sedikit harus disediakan ruangan perpustakaan seluas 1000 meter persegi untuk universitas dan 500 meter persegi untuk akademi.

Alokasi penggunaan ruangan perpustakaan terbagi sebagai berikut:

1. 25 % untuk keperluan pengguna perpustakaan
2. 50 % untuk keperluan koleksi
3. 25 % untuk keperluan ruang petugas.

Keberhasilan layanan perpustakaan selain ditentukan oleh komponen-komponen seperti staf yang berkualitas baik, koleksi yang memadai, gedung yang representatif dan lain-lain, juga ditentukan oleh jumlah perabot dan peralatan yang memadai serta secara fungsional mendukung kegiatan perpustakaan. Perabot perpustakaan dalam pengertian ini adalah semua kelengkapan fisik berupa meubeler yang digunakan di perpustakaan dalam rangka menunjang kelancaran tugas-tugas perpustakaan. Sedangkan peralatan perpustakaan adalah semua perangkat peralatan yang ada di perpustakaan untuk menunjang kelancaran tugas-tugas perpustakaan seperti alat tulis, mesin ketik, komputer dan lain sebagainya. Jenis-jenis perabot perpustakaan perguruan tinggi sesuai dengan jenis kegiatan layanan perpustakaan antara lain almari penitipan tas, meja sirkulasi, almari katalog, rak koleksi buku dan majalah, meja dan kursi baca, meja dan kursi untuk petugas, dan perlengkapan umum seperti pemadam kebakaran.

1.5.2.4. Pelayanan Perpustakaan

Secara umum pelayanan perpustakaan didefinisikan sebagai aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya pada anggota perpustakaan. Jumlah jenis atau macam layanan pengguna perpustakaan yang dapat diberikan kepada pengguna perpustakaan sesungguhnya cukup banyak. Namun semua layanan tersebut penyelenggaraannya haruslah disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunanya.

Peminjaman biasanya terbatas kepada anggota perpustakaan yaitu dosen, mahasiswa, dan tenaga nonkependidikan lainnya di Perguruan Tinggi. Jangka waktu peminjaman bervariasi antara perpustakaan yang satu dengan yang lain tergantung

jenis buku dan jumlahnya. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara menerapkan peraturan jumlah buku yang dipinjam maksimal lima buku dengan jangka waktu peminjaman selama dua minggu dan boleh diperpanjang selama dua kali. Apabila bahan pustaka yang dipinjam tidak dikembalikan tepat pada waktunya, maka perpustakaan harus melakukan penagihan pinjaman bahan pustaka tersebut kepada pengguna yang meminjam. Sanksi diberikan kepada pengguna yang melakukan pelanggaran peraturan perpustakaan, seperti terlambat mengembalikan pinjaman bahan pustaka, mengembalikan bahan pustaka dalam keadaan rusak, menghilangkan bahan pustaka, atau melanggar tata tertib peraturan. Sanksi yang diberikan dapat berupa sanksi denda uang atau sanksi administratif seperti tidak boleh meminjam bahan pustaka dalam waktu tertentu.

Sistem pelayanan yang diterapkan di perpustakaan ada dua macam yang dilakukan yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup. Pada sistem pelayanan terbuka pengguna dapat masuk ke ruang penyimpanan koleksi, sehingga dapat mencari dan menemukan sendiri bahan pustaka yang ditempatkan di dalam rak. Sedangkan pada sistem pelayanan tertutup pengguna harus meminta bantuan pustakawan untuk mencari bahan pustaka yang diperlukan. Perpustakaan Universitas Sumatera Utara sistem pelayanan terbuka kepada mahasiswanya. Sistem pelayanan terbuka (*Open Acces*) perpustakaan memberi kebebasan kepada mahasiswa untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Petugas hanya mencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan.

Perpustakaan menjadi penting jika berhasil menyediakan bahan pustaka secara cepat dan tepat. Agar dapat mengerjakan itu semua dengan baik maka bagian

layanan teknis harus mengolah bahan pustaka sebaik-baiknya. Pelayanan dipergustakaan secara teknis terbagi kedalam tiga kategori, yaitu:

1. Layanan Teknis. Layanan ini biasanya berupa pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, serta menginformasikan bahan pustaka yang telah diolah, serta ketersediaan berbagai fasilitas penunjang lainnya.
2. Layanan Pemakai. Biasanya layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yaitu: Sirkulasi, Skirpsi, Referensi, Reserve, OPAC, Internet, Multi Media dan lain sebagainya.
3. Layanan Administrasi. Terdiri dari dua kategori, yaitu layanan untuk administrasi perpustakaan/staf perpustakaan dan administrasi untuk pengguna perpustakaan, jenis layanan biasanya berupa surat menyurat dan pengarsipan dokumen.

Peran pustakawan bervariasi tergantung pada kondisi saat ini. Di dalam konteks khusus, ada ranah umum pengetahuan yang penting jika pustakawan mengembangkan dan mengoperasikan jasa perpustakaan yang efektif: yaitu mencakup sumber daya, manajemen perpustakaan dan informasi serta pengajaran. Di dalam lingkungan jaringan yang makin berkembang, pustakawan harus Kompeten dalam perencanaan dan pengajaran keterampilan menangani informasi yang berbeda-beda bagi konsumen dan penerbit. Dengan demikian, pustakawan harus melanjutkan pengembangan dan pelatihan profesionalnya.

Pelayanan di perpustakaan ideal nya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor

penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

Pelayanan perpustakaan berorientasi pengguna harus segera diimplementasikan di perpustakaan untuk menunjang proses akselerasi transfer ilmu pengetahuan, yang secara global dapat mempengaruhi tingkat kecerdasan dan berimbas pada kemajuan bangsa dalam segala bidang, berorientasi pada pengguna, berarti perpustakaan telah menempatkan pengguna sebagai subjek dari layanan perpustakaan.

1.5.3. Prestasi Belajar

1.5.3.1. Pengertian Prestasi Belajar

Prestasi adalah hasil yang telah dicapai seseorang dalam melakukan kegiatan. Prestasi merupakan kecakapan atau hasil kongkrit yang dapat dicapai pada saat atau periode tertentu.

Catharina (2004:2) mengatakan bahwa belajar merupakan proses penting bagi perubahan perilaku manusia dan mencakup segala sesuatu yang dipikirkan dan dikerjakan. Artinya, bahwa belajar merupakan suatu proses perubahan tingkah laku yang mencakup pengetahuan, kecakapan, pemikiran, sikap dan kebiasaan, kepandaian yang semua itu diperoleh dari pengalaman.

Tujuan pembelajaran adalah bentuk harapan yang dikomunikasikan melalui pernyataan dengan cara menggambarkan perubahan yang diinginkan pada diri pembelajar, yakni pernyataan tentang apa yang diinginkan pada diri pembelajar setelah menyelesaikan pengalaman belajar.

Selanjutnya Winkel (1996:162) mengatakan bahwa prestasi belajar mahasiswa adalah suatu bukti keberhasilan belajar atau kemampuan seseorang mahasiswa dalam melakukan kegiatan belajarnya sesuai dengan bobot yang dicapainya.

Prestasi belajar di bidang pendidikan adalah hasil dari pengukuran terhadap peserta didik setelah mengikuti proses pembelajaran yang diukur dengan menggunakan instrumen tes atau instrumen yang relevan. Jadi prestasi belajar adalah hasil pengukuran dari penilaian usaha belajar yang dinyatakan dalam bentuk simbol, huruf maupun kalimat yang menceritakan hasil yang sudah dicapai oleh setiap anak pada periode tertentu. Prestasi belajar merupakan hasil dari pengukuran terhadap peserta didik yang meliputi faktor:

- a. Faktor Kognitif, tentang hasil berupa pengetahuan, kemampuan dan kemahiran intelektual.
- b. Faktor Afektif, tentang hasil belajar yang berhubungan dengan perasaan sikap, minat, dan nilai.
- c. Faktor Psikomotorik, tentang kemampuan fisik seperti ketrampilan motorik dan syaraf, manipulasi objek, dan koordinasi syaraf.

Prestasi belajar dikatakan sempurna apabila memenuhi tiga faktor tersebut sebaliknya dikatakan prestasi kurang memuaskan jika seseorang belum mampu memenuhi target dalam ketiga kriteria tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat kita ketahui bahwa prestasi belajar merupakan tingkat kemanusiaan yang dimiliki mahasiswa dalam menerima, menolak dan menilai informasi-informasi yang diperoleh dalam proses belajar mengajar. Prestasi belajar seseorang sesuai dengan tingkat keberhasilan sesuatu

dalam mempelajari materi pelajaran yang dinyatakan dalam bentuk nilai setiap bidang studi setelah mengalami proses belajar mengajar. Prestasi belajar mahasiswa dapat diketahui setelah diadakan evaluasi. Hasil dari evaluasi dapat memperlihatkan tentang tinggi atau rendahnya prestasi belajar mahasiswa.

1.5.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Belajar

Makna belajar adalah adanya perubahan perilaku setelah seseorang melaksanakan pembelajaran. Belajar adalah suatu proses yang dilakukan dengan sengaja untuk mendapatkan perubahan perilaku yang relatif permanen. Banyak faktor yang akan berpengaruh terhadap proses belajar. Sumadi Suryabarta (1995:249-253), membuat klasifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi belajar sebagai berikut:

a. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri mahasiswa yang dapat mempengaruhinya dalam proses belajar. Faktor ini terdiri dari:

1. Faktor-faktor non sosial

Faktor-faktor ini dapat dikatakan banyak jumlahnya seperti keadaan udara, cuaca, suhu, tempat, sarana belajar dan sebagainya. Faktor non sosial ini dapat membantu proses belajar secara maksimal.

2. Faktor-faktor sosial

Faktor sosial dalam belajar adalah faktor manusianya. Kehadiran orang atau orang lain pada waktu seseorang sedang belajar akan mengganggu konsentrasi belajar. Namun ada juga faktor manusia yang dapat memotivasi proses belajar seseorang.

Tugas pengembangan dari dosen akan memberikan motivasi kepada mahasiswa agar membaca buku untuk mendapatkan informasi tambahan mengenai materi tersebut.

b. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri mahasiswa. Faktor ini terdiri dari:

1. Faktor fisiologi

Faktor fisiologi masih dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu:

- a) Keadaan tonus dan jasmani pada umumnya, keadaan ini dapat dikatakan melatarbelakangi aktivitas belajar seperti keadaan jasmani yang segar akan membuat proses belajar lebih baik.
- b) Keadaan fungsi-fungsi jasmani tertentu terutamanya fungsi pancaindera. Pancaindera dapat dikatakan pintu gerbang masuknya pengaruh ke dalam individu. Dalam sistem persekolahan dewasa ini, diantara pancaindera yang paling memegang peran dalam belajar adalah mata dan telinga. Pemanfaatan buku juga banyak tergantung kepada pancaindera mahasiswa. Melalui membaca (mata) mahasiswa dapat mentransfer informasi yang banyak ke otak.

2. Faktor psikologi dalam Belajar

Arden N. Frandsen dalam Sumadi Suryabarta (1995:253) mengatakan bahwa hal yang dapat mendorong seseorang untuk belajar adalah sebagai berikut:

- a) Sifat ingin tahu dan ingin menyolediki dunia yang luas.
- b) Sifat yang kreatif yang ada pada manusia dan keinginan untuk selalu maju.

- c) Keinginan untuk mendapatkan simpati dari orangtua, guru dan teman-teman.
- d) Keinginan untuk memperbaiki kegagalan yang lalu dengan usaha yang baru, baik dengan koperasi maupun dengan kompetisi.
- e) Ganjaran atau hukuman sebagai akhir daripada belajar.

Bagi mahasiswa hal yang lebih dominan yang mendorongnya untuk belajar adalah sifat ingin tahu, sifat kreatif sesuai dengan pemikirannya serta keinginan untuk mempertingkatkan kualitas belajarnya agar mendapatkan nilai yang baik.

1.5.4. Pengaruh Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa

Perguruan Tinggi merupakan tempat untuk membentuk cendekiawan yang memiliki sejumlah pengetahuan yang luas. Sarjana-sarjana yang berguna bagi masyarakat, bangsa dan negara. Hal ini dapat dilakukan dengan cara belajar. Dengan belajar manusia melakukan perubahan-perubahan tingkah laku sebagai hasil pengetahuannya berinteraksi dengan lingkungannya sehingga tingkah laku berkembang.

Adanya sistem pengajaran terbuka di perguruan tinggi, membuat mahasiswa dituntut untuk memperoleh sebanyak-banyaknya informasi. Mahasiswa dapat memperoleh informasi tanpa batas dalam proses belajarnya dengan memanfaatkan fasilitas dan sarana yang tersedia di perpustakaan seperti buku, surat kabar, dan majalah.

Sumber belajar adalah segala sesuatu yang dapat membelajarkan mahasiswa. Di Perguruan Tinggi, perpustakaan merupakan sumber belajar yang vital. Hal ini karena perpustakaan telah didesain khusus sebagai tempat belajar. Perpustakaan

berfungsi sebagai salah satu faktor yang mempercepat akselerasi transfer ilmu pengetahuan, oleh karenanya perpustakaan merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem pendidikan suatu lembaga. Selain itu juga perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi, dan merupakan penunjang yang penting artinya bagi suatu riset ilmiah, sebagai bahan acuan atau referensi.

Melihat fungsi dari perpustakaan yang sedemikian “penting” maka layaklah diperhatikan oleh Pustakawan atau pun pengguna perpustakaan bahwa perpustakaan semestinya mampu mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya dan berbagai aspek lainnya, oleh karenanya kesan perpustakaan sebagai institusi kuno harus mulai dikikis, termasuk juga masalah pelayanan perpustakaan yang harus memulai pelayanan yang berorientasi pengguna.

Menurut Noerhayati (1987:72), dosen hanya memberikan kuliah-kuliah secara garis besarnya saja, sedangkan untuk detailnya mahasiswa diminta mengembangkan melalui buku-buku, termasuk buku-buku yang ada di perpustakaan, kemudian mata kuliah itu diseminarkan atau didiskusikan. Sistem seperti ini menjadikan mahasiswa harus memanfaatkan perpustakaan untuk mencari dan menelaah buku-buku yang ada di perpustakaan dalam proses belajarnya. Selain itu, dalam menyiapkan tugas yang diberikan oleh dosen berupa tugas pengembangan, mahasiswa juga tidak terlepas dari pemanfaatan perpustakaan. Informasi yang terkandung dalam bahan pustaka terdapat di perpustakaan yang menyediakan bahan untuk mengembangkan pikiran dan memperluas wawasan mahasiswa yang dapat mereka tuangkan dalam menyiapkan tugas tersebut.

Jadi dapat kita ketahui bahwa perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan berarti kesibukan. Bahan-bahan pustaka sewaktu-waktu harus tersedia bagi mereka

yang memerlukannya. Tidak ada perpustakaan kalau tidak ada layanan. Suatu tanda yang menunjukkan profesi pustakawan adalah kegiatan layanan dan pustakawan harus selalu memperhatikan kebutuhan pembacanya dalam bidang literatur. Perpustakaan menjadi penting jika berhasil menyediakan bahan pustaka secara cepat dan tepat. Agar dapat mengerjakan itu semua dengan baik maka bagian layanan teknis harus mengolah bahan pustaka sebaik-baiknya.

Pelayanan di perpustakaan ideal nya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

Pelayanan perpustakaan berorientasi pengguna harus segera diimplementasikan di perpustakaan untuk menunjang proses akselerasi transfer ilmu pengetahuan, yang secara global dapat mempengaruhi tingkat kecerdasan dan berimbas pada kemajuan bangsa dalam segala bidang, berorientasi pada pengguna, berarti perpustakaan telah menempatkan pengguna sebagai subjek dari layanan perpustakaan.

Prestasi belajar mahasiswa Universitas Sumatera Utara sangat terkait dengan keseriusan belajar, membaca dan menulis. Untuk menunjang tercapainya prestasi belajar yang maksimal, dibutuhkan fasilitas perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Belajar di Perguruan Tinggi tidak terlepas dari pemanfaatan perpustakaan, karena tanpa adanya perpustakaan, proses belajar mahasiswa tidak akan berkembang.

Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan *Teaching and Research* membutuhkan perpustakaan sebagai fasilitas belajar untuk meningkatkan prestasi belajar mahasiswa. Pengaruh pelayanan perpustakaan Universitas Sumatera Utara terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Sumatera Utara cukup besar, karena semakin baiknya pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan maka akan semakin banyak dan sering mahasiswa atau para pengguna perpustakaan lainnya berkunjung. Tentu hal ini pada akhirnya akan dapat meningkatkan hasil prestasi belajar mahasiswa dengan meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan mahasiswa, sehingga dapat melahirkan lulusan yang berkualitas.

1.6. Hipotesis

Hipotesa merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2006:70).

Adapun hipotesia yang penulis kemukakan adalah:

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Adanya pengaruh antara pelayanan perpustakaan Universitas Sumatera Utara terhadap prestasi belajar mahasiswa.

2. Hipotesis Nol (H_0)

Tidak adanya pengaruh antara pelayanan perpustakaan Universitas Sumatera Utara terhadap prestasi belajar mahasiswa.

1.7. Defenisi Konsep

Menurut Singarimbun (1995:37) konsep adalah istilah atau defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat ilmu sosial. Melalui konsep, peneliti diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikirannya dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu dengan yang lainnya.

Adapun yang menjadi defenisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
2. Pelayanan perpustakaan didefinisikan sebagai aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya pada anggota perpustakaan.
3. Prestasi belajar mahasiswa adalah penguasaan pengetahuan, ketrampilan ataupun kemampuan yang dikembangkan oleh mata pelajaran, prestasi belajar merupakan tingkat kemanusiaan yang dimiliki mahasiswa dalam menerima, menolak dan menilai informasi-informasi yang diperoleh dalam proses belajar mengajar.

1.8. Defenisi Operasional

Menurut Singarimbun (1995:46) Defenisi operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui indikator-indikator apa saja yang

mendukung penganalisaan dari variabel-variabel tersebut. Sedangkan variabel yang akan diungkapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (X)

Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah pelayanan perpustakaan, dengan indikator:

- a. Kenyamanan, merupakan salah satu prinsip pelayanan publik yang artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat.
- b. Layanan teknis, biasanya berupa pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, serta menginformasikan bahan pustaka yang telah diolah, serta ketersediaan berbagai fasilitas penunjang lainnya.
- c. Layanan pemakai, biasanya berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yaitu: Sirkulasi, Skripsi, Referensi, Reserve, OPAC, Internet, Multi Media dan lain sebagainya.
- d. Layanan administrasi, layanan ini terdiri dari dua kategori, yaitu layanan untuk administrasi perpustakaan/staf perpustakaan dan administrasi untuk pengguna perpustakaan, jenis layanan biasanya berupa surat menyurat dan pengarsipan dokumen.
- e. Ruangan dan fasilitas perpustakaan, dimana keadaan ruangan perpustakaan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan berhasil tidaknya penyelenggaraan perpustakaan. Selain itu adanya kelengkapan atas fasilitas-fasilitas lainnya seperti internet, toilet dan sebagainya juga dapat mendukung penyelenggaraan perpustakaan.

- f. Koleksi dan jenis buku, yaitu koleksi dan jenis buku yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan terhadap pengetahuan yang baru serta sesuai dengan perkembangan pengetahuan dan teknologi, sehingga para pengguna dapat mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
- g. Frekuensi kunjungan mahasiswa ke perpustakaan, yaitu merupakan jumlah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan dalam satu periode.
- h. Rata-rata jumlah peminjaman buku, yaitu jumlah rata-rata buku atau bahan pustaka lain yang dipinjam oleh mahasiswa dalam satu periode.

2. Variabel terikat (Y)

Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah prestasi belajar mahasiswa, dengan indikator:

- a. Kemampuan, yaitu kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang.
- b. Keterampilan, yaitu kecakapan untuk menyelesaikan tugas.
- c. Pengetahuan, yaitu informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan termasuk, tetapi tidak dibatasi pada deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip dan prosedur yang secara Probabilitas Bayesian adalah benar atau berguna.
- d. Minat belajar, yaitu keadaan mental atau kondisi jiwa yang menjadi motor penggerak dalam mencapai suatu tujuan tertentu.