

**PENGARUH TRANSFORMASI LAYANAN, PERAN PROFESIONAL
INFORMASI, DAN SARANA DIGITAL TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PERPUSTAKAAN DI UPT PERPUSTAKAAN
UIN IMAM BONJOL PADANG**

SKRIPSI



**NURUL SALMA
NIM 2111050068**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2025M/1446H**

**PENGARUH TRANSFORMASI LAYANAN, PERAN PROFESIONAL
INFORMASI, DAN SARANA DIGITAL TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PERPUSTAKAAN DI UPT PERPUSTAKAAN
UIN IMAM BONJOL PADANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada
UIN IMAM BONJOL PADANG
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Perpustakaan
Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Adab dan Humaniora



NURUL SALMA
NIM 2111050068

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2025M/1446H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul Pengaruh Transformasi Layanan, Peran Profesional Informasi, dan Sarana Digital Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang disusun oleh Nurul Salma, NIM 2111050068 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Padang, 7 Februari 2025

Pembimbing I



Lailatur Rahmi, M.Hum
NIP.199008282019032001

Pembimbing II



Rahmi Yunita, M.A
NIP.199306182020122023

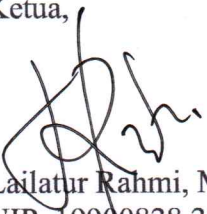
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul **“Pengaruh Transformasi Layanan, Peran Profesional Informasi, dan Sarana Digital Terhadap Kualitas Layanan Di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang”** oleh Nurul Salma, NIM 2111050068 telah di uji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang Pada Hari Senin 24 Februari 2025, dinyatakan SAH dan diterima sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

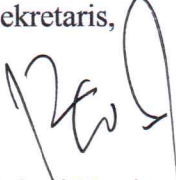
Padang, 24 Februari 2025

Tim Penguji Munaqasyah

Ketua,

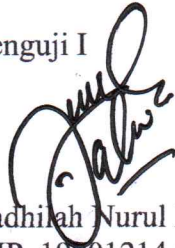

Lailatur Rahmi, M.Hum
NIP. 19900828 201903 2 001

Sekretaris,


Rahmi Yunita, M.A.
NIP.19930618 202012 2 023

Anggota,

Penguji I


Fadhiyah Nurul Husna Zalmi, M.Hum.
NIP. 19901214 201801 2 002

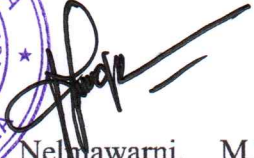
Penguji II


Shinta Nofita Sari, M.A.
NIP. 19940829 202203 2 00

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora




Prof. Nelmawarni, M.Hum.,Ph.D
NIP. 19710615 199703 2 001

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.) dari Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora UIN IMAM BONJOL PADANG seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Padang, 24 Februari 2025

Yang memberi pernyataan,



(Nurul Salma)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO :

“Aku mungkin anak terakhir, tapi aku bukan yang tertinggal, No one can understand your struggle except yourself. So, fight for yourself, and don't wait for others' recognition. True pride and satisfaction come from within yourself”.

PERSEMBAHAN :

Alhamdulillah segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, dan serta memberikan Hidayah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Almarhum ayahku yang merupakan cinta pertamaku Alm. Bapak Yurdaut. Meskipun raga tak lagi di sini, setiap doa dan pengorbananmu selalu menjadi kekuatan bagi putri kecilmu ini yang selalu merindukan kehadiran dan nasihatmu, tetapi aku tahu kau selalu mengawasi dan mendoakanku dari tempat terbaik di sisi-Nya. Karya ini kupersembahkan sebagai wujud terima kasih atas segala cinta dan pelajaran yang telah kau titipkan.
2. Ibuku tercinta, Ibu Zubaidah. Engkau adalah sumber kekuatan dan inspirasiku, tempatku kembali dalam lelah dan bahagiaku. Terima kasih atas setiap doa, kesabaran, dan kasih sayang yang tak terbatas, terima kasih telah melahirkan, merawat dan membesarkanku dengan penuh cinta dan kasih sayang yang tiada batas yang selalu memberikan motivasi serta do'a hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Untuk kedua kakak laki-laki penulis yaitu Alif Hizbullah dan Muhammad Anuara, terima kasih telah menjadi sosok yang selalu mendukung dan melindungiku dalam setiap langkah kehidupan. Dari canda hingga

nasihatmu, semua menjadi bagian berharga dalam perjalananku. Setiap perjuangan yang kulalui tidak lepas dari dukungan dan motivasimu. Semoga keberhasilan ini juga menjadi kebanggaan untuk kita semua.

4. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri Nurul Salma, terimakasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah. Setiap lelah, air mata, dan usaha yang telah kulalui adalah bukti bahwa aku mampu. Mampu untuk mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses dalam penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul "*Pengaruh Transformasi Layanan, Peran Profesional Informasi, dan Sarana Digital terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*" ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang dalam penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Martin Kustati, M.Pd., selaku Rektor UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan studi, selama penulis menempuh perkuliahan di UIN Imam Bonjol Padang
2. Ibu Prof. Nelmawarni, S.Ag., M.Hum. Ph.D. selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora yang telah memberikan bantuan moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan studi, selama penulis menempuh perkuliahan di UIN Imam Bonjol Padang
3. Ibu Nurul Fadhilah Husna Zalmi, M.Hum. selaku Ketua Program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Terima kasih atas segala ilmu, saran, masukan, nasehat serta bimbingannya selama penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Lailatur Rahmi, M.Hum. selaku pembimbing I sekaligus dosen pembimbing akademik penulis selama kuliah. Terima kasih atas segala ilmu, saran, masukan, nasehat serta bimbingannya selama penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Rahmi Yunita, M.A. selaku pembimbing II. Terima kasih atas segala ilmu, saran, masukan, nasehat serta bimbingannya selama penyelesaian skripsi ini.

6. Ibu Shinta Nofita Sari, M.A. selaku sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan banyak masukan dan bantuan selama perkuliahan maupun penulisan skripsi ini
7. Ibu Dr. Resty Jayanti Fakhlina, M.A. selaku kepala UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, sekaligus dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang telah memberikan izin penelitian dan bantuan administratif sehingga penulis mampu melanjutkan penyusunan skripsi ini.
8. Segenap dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang telah mendidik dan memberikan ilmu.
9. Teman-teman member grup Cleanning Servis UIN IB 3, yaitu Nina, Jidah, Nia, Okta, Aldi, Iqbal, dan Fadhil. Yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman angkatan 2021 Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang telah melewati suka dan duka bersama-sama selama ini, dan yang telah memberikan dorongan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
11. Teman-teman satu bimbingan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas semangat dukungan dan kerjasamanya selama perkuliahan hingga kita sampai pada tahap penyelesain penyusunan skripsi ini
12. Teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat, hiburan serta do'a dan hal lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

Padang, 24 Februari 2025.



Nurul Salma

ABSTRAK

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mendukung pendidikan dan penelitian. Namun, dalam era digital, perpustakaan harus beradaptasi agar tetap relevan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transformasi layanan, peran profesional informasi, dan sarana digital terhadap kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan pemustaka yang aktif berkunjung ke perpustakaan sebanyak 3.477 orang, untuk penentuan sampel menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan hasil sebanyak 97 orang yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan dengan nilai sig. 0,024 dan koefisien regresi 0,363. Peran profesional informasi juga berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dengan nilai sig. 0,001 dan koefisien 0,379. Sementara itu, sarana digital memberikan dampak terbesar terhadap kualitas layanan perpustakaan dengan nilai sig. 0,000 dan koefisien 0,480. Berdasarkan angket yang telah disebar di dapatkan hasil bahwa indikator peran pustakawan sebagai penyedia akses informasi mendapatkan hasil paling rendah sebesar 82,4%. Kesimpulan dari penelitian ini adalah transformasi layanan, peran profesional informasi, dan sarana digital secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

Kata Kunci: Transformasi layanan, Peran Profesional Informasi, Sarana Digital, kualitas layanan, inovasi digital, perpustakaan, teknologi.

ABSTRACT

Higher education libraries play an important role in supporting education and research. However, in the digital era, libraries must adapt to remain relevant. This study aims to analyze the influence of service transformation, the role of information professionals, and digital facilities on the quality of library services at UIN Imam Bonjol Padang Library. The research method used is quantitative with an associative approach. The population in this study were library users who actively visited the library as many as 3,477 people, to determine the sample using the slovin formula so that the results were 97 people selected using simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression with the help of SPSS 27. The results showed that service transformation has a significant influence on the quality of library services with a sig value. 0.024 and regression coefficient 0.363. The role of information professionals also has a positive effect on service quality with a sig value. 0.001 and coefficient 0.379. Meanwhile, digital facilities have the greatest impact on the quality of library services with a sig value. 0.000 and coefficient 0.480. Based on the questionnaire that has been distributed, the results show that the indicator of the librarian's role as an information access provider gets the lowest result of 82.4%. The conclusion of this study is that service transformation, the role of information professionals, and digital facilities significantly contribute to improving the quality of library services.

Keywords: *Service transformation, Information Professional Role, Digital Facilities, service quality, digital innovation, library, technology.*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR DIAGRAM.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan dan Pembatasan Masalah.....	6
1.2.1 Perumusan Masalah.....	6
1.2.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	9
2.1.2 Transformasi Layanan Perpustakaan.....	10
2.1.3 Peran Profesional Informasi	11
2.1.4 Sarana Digital Perpustakaan	13
2.1.5 Kualitas Layanan Perpustakaan.....	13
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	16
Tabel 2.1 : perbedaan penelitian yang akan diteliti dengan yang sebelumnya.....	20
2.3 Kerangka Berfikir.....	24
2.3 Perumusan Hipotesis	26
BAB III.....	27

METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel	28
3.3 Variabel Penelitian dan Devinisi Variabel	29
3.3.1 Variabel Penelitian	29
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3.1: Tabel Operasional Variabel.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	30
3.4.1 Sumber Data	30
3.4.1.1 Data Primer.....	30
3.4.1.2 Data Sekunder.....	31
3.4.2 Kuesioner	31
3.4.3 Instrumen Penelitian	31
3.4.4 Pengujian Instrumen.....	32
3.4.4.1 Uji Validitas.....	32
3.4.4.2 Uji Reabilitas	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Metode Analisis Data	34
BAB IV	35
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang	35
4.1.1 Profil UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang	35
4.1.2 Visi dan Misi UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang	35
4.1.3 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang	36
4.1.4 Lokasi UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang	37
4.1.5 Sistem dan Layanan UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.....	38
4.2 Hasil Uji Instrumen	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Y	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel XI.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X2	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X3	42

4.3 Deskripsi Data	45
4.3.1 Inovasi Layanan.....	45
4.3.2 Praktik Inovasi Layanan	49
4.3.3 Teknologi.....	54
4.3.4 Membantu Dalam Menelusuri Informasi	59
4.3.5 Penyedia Akses Informasi	64
4.3.6 Sarana Digital	70
4.3.7 <i>Reliability</i>	75
4.3.8 <i>Responsiveness</i>	78
4.3.9 <i>Assurance</i>	82
4.3.10 <i>Emphaty</i>	86
4.3.11 <i>Tangibles</i>	89
4.3.12 Hasil Uji Regresi	93
4.3 Pembahasan	96
BAB V	110
PENUTUP.....	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : perbedaan penelitian yang akan diteliti dengan yang sebelumnya.....	20
Tabel 3.1: Tabel Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X1.....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X3.....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	42

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Diagram kuisisioner no 1.....	45
Diagram 4.2 Diagram kuisisioner no 2.....	46
Diagram 4.3 Diagram kuisisioner no 3.....	47
Diagram 4.4 Diagram kuisisioner no 4.....	48
Diagram 4.5 Diagram kuisisioner no 5.....	50
Diagram 4.6 Diagram kuisisioner no 6.....	51
Diagram 4.7 Diagram kuisisioner no 7.....	52
Diagram 4.8 Diagram kuisisioner no 8.....	53
Diagram 4.9 Diagram kuisisioner no 9.....	54
Diagram 4.10 Diagram kuisisioner no 10.....	55
Diagram 4.11 Diagram kuisisioner no 11.....	57
Diagram 4.12 Diagram kuisisioner no 12.....	58
Diagram 4.13 Diagram kuisisioner no 13.....	59
Diagram 4.14 Diagram kuisisioner no 14.....	61
Diagram 4.15 Diagram kuisisioner no 15.....	62
Diagram 4.16 Diagram kuisisioner no 16.....	63
Diagram 4.17 Diagram kuisisioner no 17.....	65
Diagram 4.18 Diagram kuisisioner no 18.....	66
Diagram 4.19 Diagram kuisisioner no 19	67
Diagram 4.20 Diagram kuisisioner no 20	69
Diagram 4.21 Diagram kuisisioner no 21.....	70
Diagram 4.22 Diagram kuisisioner no 22.....	71

Diagram 4.23 Diagram kuisisioner no 23.....	72
Diagram 4.24 Diagram kuisisioner no 24.....	74
Diagram 4. 25 Diagram kuisisioner no 25.....	75
Diagram 4.26 Diagram kuisisioner no 26.....	76
Diagram 4.27 Diagram kuisisioner no 27.....	77
Diagram 4.28 Diagram kuisisioner no 28.....	79
Diagram 4.29 Diagram kuisisioner no 29.....	80
Diagram 4.30 Diagram kuisisioner no 30.....	81
Diagram 4.31 Diagram kuisisioner no 31.	83
Diagram 4.32 Diagram kuisisioner no 32.....	84
Diagram 4.33 Diagram kuisisioner no 33.....	85
Diagram 4.34 Diagram kuisisioner no 34.....	86
Diagram 4.35 Diagram kuisisioner no 35.....	87
Diagram 4.36 Diagram kuisisioner no 36.....	88
Diagram 4.37 Diagram kuisisioner no 37.....	89
Diagram 4.38 Diagram kuisisioner no 38.....	90
Diagram 4.39 Diagram kuisisioner no 39.....	91
Diagram 4.40 Diagram kuisisioner no 40.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Pengunjung bulan November & Desember 2024.....	3
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang	35
Gambar 4.2 Tampilan OPAC UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang	98
Gambar 4.3 Informasi pelatihan literasi informasi	99
Gambar 4.4 Tampilan database langganan dan <i>E-book</i>	99
Gambar 4.5 Sosial media UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang	100
Gambar 4.6 Ruangan Multimedia	101
Gambar 4.7 Ruangan teleconference	101