



Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan di STMIK Budi Darma Medan

Berto Nadeak¹, Sony Bahagia Sinaga²

STMIK Budi Darma Medan, Jl. Sisingamangaraja No.338, Sumatera Utara, Indonesia
AMIK STIEKOM Sumatera Utara, Jl. A.H Nasution No. 19, Sumatera Utara, Indonesia
E-mail : berto.nadeak@stmik-budidarma.ac.id¹, sony@amikstiekomsu.ac.id²

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya kemajuan teknologi mendorong para ahli untuk mengembangkan computer agar dapat membantu kerja manusia. Era komputerisasi dimulai sekitar tahun 1960-an ketika minicomputer dan mainframe diperkenalkan perpustakaan, seperti IBM didunia industri. Pelanggan yang menikmati layanan perpustakaan yang menentukan kualitas layanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Proses penghitungan kepuasan pelanggan yang ada sering menimbulkan permasalahan yaitu para penilai membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan seleksi tersebut, belum lagi pada saat penilaian kepuasan pelanggan tersebut yang menanggapi dalam hal penilaian tersebut terbatas, kesalahan dalam menyeleksi bisa saja terjadi sehingga akan mengakibatkan salah menganalisis tingkat kepuasan pelanggan tersebut apakah baik atau tidak. Metode fuzzy adalah metode yang menggunakan ungkapan bahasa untuk menggambarkan nilai variabel. Logika fuzzy bekerja dengan menggunakan derajat keanggotaan dari sebuah nilai yang kemudian digunakan untuk menentukan hasil yang ingin dihasilkan berdasarkan atas spesifikasi yang telah ditentukan.

Kata kunci : Perpustakaan, Fuzzy

ABSTRACT

Along with the development of technological advances to encourage experts to develop computers in order to help human work. The era of computerization began around the 1960s when minicomputers and mainframes were introduced to libraries, such as IBM in the industrial world. Customers who enjoy library services that determine the quality of service. Customer perception of service quality is a comprehensive assessment of the superiority of a service. The process of calculating existing customer satisfaction often causes problems that the assessors need a long time to complete the selection, not to mention when the customer satisfaction assessments that handle in the case of the assessment is limited, errors in selection can occur so that it will result in wrong analyzing the level of satisfaction whether the customer is good or not. Fuzzy method is a method that uses language expressions to describe the value of a variable. Fuzzy logic works by using the degree of membership of a value which is then used to determine the results to be produced based on predetermined specifications.

Keywords: Library, Fuzzy

1. Pendahuluan

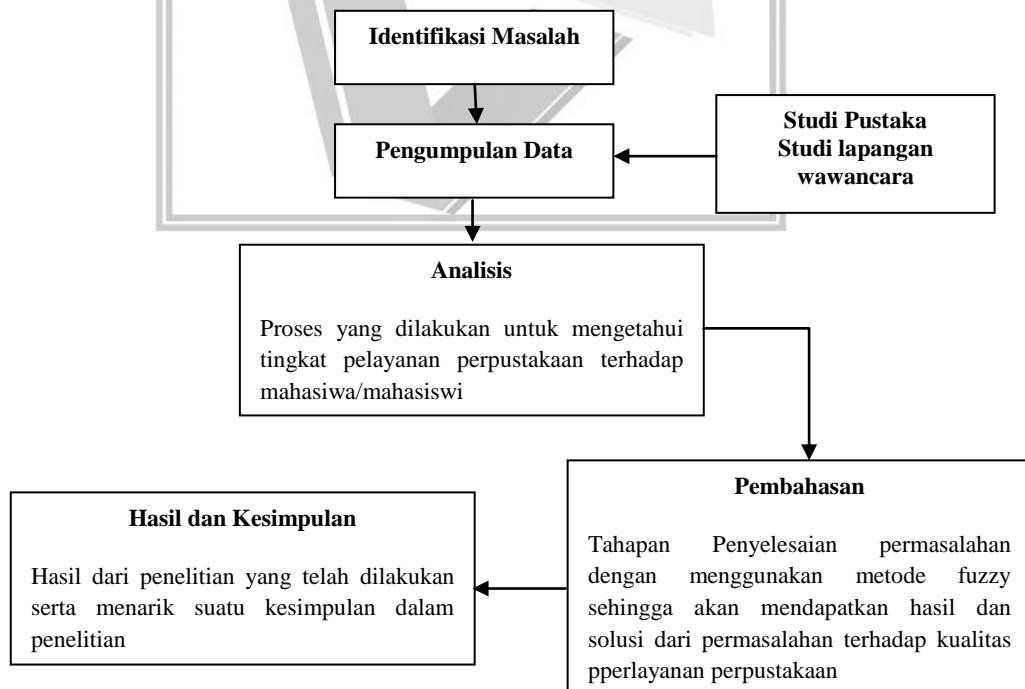
Perkembangan komputer dewasa ini mendorong para ahli untuk semakin mengembangkan komputer agar dapat membantu kerja manusia atau bahkan melebihi kemampuan kerja manusia. Era komputerisasi dimulai sekitar tahun 1960-an ketika *minicomputer* dan *mainframe* diperkenalkan perpustakaan, seperti IBM didunia industri. Kemampuan menghitung yang sedemikian cepat menyebabkan banyak sekali perpustakaan yang memanfaatkannya untuk pengolahan data (*data processing*). Dengan menggunakan komputer terbukti jauh lebih efisien dari segi waktu dan biaya dibandingkan dengan memperkerjakan berpuh-puluh Sumber Daya Manusia. Untuk

memenuhi kebutuhan kualitas pelanggan yang ada, perpustakaan maupun instansi harus mengetahui siapa pelanggan mereka dan apa yang mereka inginkan. kebutuhan kualitas memberikan perpustakaan atau instansi suatu kerangka kerja untuk menjawab pertanyaan, apa yang diinginkan para pelanggan (Kadir, 2003). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelanggan yang menikmati layanan perpustakaan yang menentukan kualitas layanan (Limbong & Hasugian, 2016). Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sistem pengawasan (“Konsep dasar manajemen perpustakaan dalam mewujudkan mutu layanan prima dengan sistem temu kembali informasi berbasis digital,” 2014). Untuk menjamin pelaksanaan tugas secara optimal diperlukan adanya pengawasan terhadap kegiatan yang dilakukan oleh pegawai (Masruri, 2004).

2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah di dapatkan serta memberikan yang komprehensif tentang penelitian yang dilakukan (Jogiyanto, 2017). Tahapan-tahapan yang dilakukan oleh penelitian dapat di lihat pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Diagram Alir

3. Hasil dan Pembahasan

Data dari pengunjung perpustakaan diperoleh melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Kuesioner ini diberikan kepada pengguna Perpustakaan di STMIK Budi Darma Medan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang diinginkan konsumen (Subrata, 2009). Adapun data kuesioner tahap pertama sebagai berikut:

Tabel 1. Kuesioner Tingkat Kepentingan Relatif Konsumen

No	Atribut Jasa Dimensi Tangibles / bukti Langsung	TP	KP	P	SP
1.	Kebersihan dan kerapian ruangan perpustakaan.			✓	
2.	Kelengkapan buku.			✓	
3.	Kelengkapan koleksi AV CD-ROM.			✓	
4.	Kelengkapan koleksi skripsi.				✓
5.	Kelengkapan koleksi majalah.		✓		
6.	Kelengkapan koleksi laporan penelitian.			✓	
7.	Kelengkapan koleksi jurnal.		✓		
8.	Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL dan kaset kesehatan.			✓	
9.	Fasilitas internet yang memadai.			✓	
10.	Kartu anggota yang handal.				✓
11.	Ruang baca yang nyaman.			✓	
12.	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan call number.		✓		
13.	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik.	✓			

Tabel 2 Kuesioner Tingkat Pelayan Konsumen

No	Atribut Jasa Dimensi Reliability (Keandalan)	TP	KP	P	SP
1.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.			✓	
2.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.				✓
3.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota.		✓		

Tabel 3. Kuesioner Tingkat Keaktifan Karyawan

No	Atribut Jasa Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	TP	KP	P	SP
1.	Ketanggapan karyawan dalam membantu Pengunjung perpustakaan.			✓	
2.	Karyawan memberikan informasi yang detail dan lengkap,		✓		

Tabel 4. Kuesioner tingkat Kenyamanan Ruang Perpustakaan

No	Atribut Jasa Dimensi Assurance (Jaminan)	TP	KP	P	SP
1.	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.			✓	
2.	Ketersediaan informasi di perpustakaan			✓	
3.	Keamanan barang di loker.			✓	
4.	Penelusuran bahan pustaka tersedia di komputer sama dengan call number di rak.			✓	

Tabel 5 Kuesioner Tingkat Empathy Pengunjung perpustakaan

No	Atribut Jasa Dimensi Empathy (Empati)	TP	KP	P	SP
1.	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.				✓



No	Atribut Jasa Dimensi Empathy (Empati)	TP	KP	P	SP
2.	Keramahan dalam memberikan pelayanan.			✓	
3.	Kesabaran dalam memberikan pelayanan				✓

Keterangan:

- 1 . TP = Tidak Penting
- 2 . KP = Kurang Penting
- 3 . P = Penting
- 4 . S = Sangat Penting

Pada pengumpulan data ini, konsumen diberi kesempatan untuk ikut menentukan nilai dari pelayanan Perpustakaan di STMIK Budi Darma Medan. Adapun nilai yang diberikan oleh peserta Quesioneri untuk penilaian Perpustakaan di STMIK Budi Darma Medan, secara umum dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 6. Data Nilai Quesioneri-1 (Q-1)

No	Keterangan	Nilai
1.	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.	70,2
2.	Kelengkapan buku.	71
3.	Kelengkapan koleksi AV CD-ROM.	73,97
4.	Kelengkapan koleksi skripsi.	78,98
5.	Kelengkapan koleksi majalah.	60,06
6.	Kelengkapan koleksi laporan penelitian.	70,21
7.	Kelengkapan koleksi jurnal.	50,9
8.	Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL dan kaset kesehatan.	60
9.	Fasilitas internet yang memadai.	69,45
10.	Kartu anggota yang handal.	83,06
11.	Ruang baca yang nyaman.	78
12.	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan call number.	65,89
13.	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik.	28,8
14.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	71,08
15.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	97,81
16.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota.	64,90
17.	Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen.	70,07
18.	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	53,05
19.	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	60,5
20.	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	78,98
21.	Keamanan barang di loker.	63,8
22.	Penelusuran bahan pustaka tersedia di komputer sama dengan call number di rak.	74,21
23.	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	83,28
24.	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	77,09
25.	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	83

Tabel 7. Data Nilai Quesioneri-2 (Q-2)

No	Keterangan	Nilai
1.	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.	60
2.	Kelengkapan buku.	70,1
3.	Kelengkapan koleksi AV CD-ROM.	67
4.	Kelengkapan koleksi skripsi.	61,39



5.	Kelengkapan koleksi majalah.	79,28
6.	Kelengkapan koleksi laporan penelitian.	76
7.	Kelengkapan koleksi jurnal.	89
8.	Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL dan kaset kesehatan.	43
9.	Fasilitas internet yang memadai.	79,01
10.	Kartu anggota yang handal.	76
11.	Ruang baca yang nyaman.	91,59
12.	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan call number.	87
13.	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik.	77,2
14.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	54
15.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	72,4
16.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota.	89
17.	Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen.	76
18.	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	99,95
19.	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	60,23
20.	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	45
21.	Keamanan barang di loker.	73,29
22.	Penelusuran bahan pustaka tersedia di komputer sama dengan call number di rak.	81,82
23.	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	90
24.	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	74,07
25.	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	62,18

Tabel 8 Data Nilai Questioneri-3 (Q-3)

No	Keterangan	Nilai
1.	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.	60
2.	Kelengkapan buku.	62,32
3.	Kelengkapan koleksi AV CD-ROM.	73,17
4.	Kelengkapan koleksi skripsi.	76
5.	Kelengkapan koleksi majalah.	72,92
6.	Kelengkapan koleksi laporan penelitian.	67
7.	Kelengkapan koleksi jurnal.	98
8.	Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL dan kaset kesehatan.	67
9.	Fasilitas internet yang memadai.	84,71
10.	Kartu anggota yang handal.	76,35
11.	Ruang baca yang nyaman.	76,17
12.	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan call number.	79,21
13.	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik.	75,1
14.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	65
15.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	86,27
16.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota.	78,49
17.	Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen.	78
18.	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	97,87



19.	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	68,99
20.	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	71,82
21.	Keamanan barang di loker.	78,33
22.	Penelusuran bahan pustaka tersedia di komputer sama dengan call number di rak.	54
23.	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	77,43
24.	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	76
25.	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	91,58

Tabel 9 Data Nilai Quesioneri-4 (Q-4)

No	Keterangan	Nilai
1.	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.	87
2.	Kelengkapan buku.	76,98
3.	Kelengkapan koleksi AV CD-ROM.	85,5
4.	Kelengkapan koleksi skripsi.	56
5.	Kelengkapan koleksi majalah.	65,96
6.	Kelengkapan koleksi laporan penelitian.	98
7.	Kelengkapan koleksi jurnal.	63,29
8.	Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL dan kaset kesehatan.	54
9.	Fasilitas internet yang memadai.	62,18
10.	Kartu anggota yang handal.	67
11.	Ruang baca yang nyaman.	77,12
12.	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan call number.	56
13.	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik.	63,58
14.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	76
15.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	75,91
16.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota.	87
17.	Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen.	71,54
18.	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	81
19.	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	75,4
20.	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	61,28
21.	Keamanan barang di loker.	86,77
22.	Penelusuran bahan pustaka tersedia di komputer sama dengan call number di rak.	94,81
23.	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	85
24.	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	72,83
25.	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	85,41

Tabel 10 Data Nilai Quesioneri-5 (Q-5)

No	Keterangan	Nilai
1.	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.	76
2.	Kelengkapan buku.	87
3.	Kelengkapan koleksi AV CD-ROM.	45
4.	Kelengkapan koleksi skripsi.	61,08
5.	Kelengkapan koleksi majalah.	43,31

6.	Kelengkapan koleksi laporan penelitian.	74,98
7.	Kelengkapan koleksi jurnal.	98
8.	Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL dan kaset kesehatan.	52,06
9.	Fasilitas internet yang memadai.	54
10.	Kartu anggota yang handal.	66,79
11.	Ruang baca yang nyaman.	87
12.	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan call number.	87,13
13.	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik.	75,11
14.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	54
15.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	95,33
16.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota.	78
17.	Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen.	92,9
18.	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	84,87
19.	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	74,31
20.	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	98
21.	Keamanan barang di loker.	67,77
22.	Penelusuran bahan pustaka tersedia di komputer sama dengan call number di rak.	65
23.	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	75,35
24.	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	76
25.	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	90,44

Setelah nilai dari penjunjung tersebut diperoleh maka di ambil total nilai keseluruhan dengan menggunakan rumus berikut (Yulianto, Komariyah, & Ulfaniyah, 2017) :

Total = Nilai Q(i)

$$\begin{aligned}
 \text{Total} &= (Q_1 + Q_2 + Q_3 + Q_4 + Q_5) \\
 &= (70,2 + 60 + 60 + 87 + 76) \\
 &= 353,2
 \end{aligned}$$

Tabel 11 Data Quesioneri

No	Keterangan	Q_1	Q_2	Q_3	Q_4	Q_5	Total
1.	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan	70,2	60	60	87	76	353,2
2.	Kelengkapan buku.	71	70,1	62,32	76,98	87	367,4
3.	Kelengkapan koleksi AV CD-ROM.	73,97	67	73,17	85,5	45	344,64
4.	Kelengkapan koleksi skripsi.	78,98	61,39	76	56	61,08	333,45
5.	Kelengkapan koleksi majalah.	60,06	79,28	72,92	65,96	43,31	321,53
6.	Kelengkapan koleksi laporan penelitian.	70,21	76	67	98	74,98	386,19
7.	Kelengkapan koleksi jurnal.	50,9	89	98	63,29	98	399,19
8.	Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL dan kaset kesehatan.	60	43	67	54	52,06	276,06
9.	Fasilitas internet yang memadai.	69,45	79,01	84,71	62,18	54	349,35
10.	Kartu anggota yang handal.	83,06	76	76,35	67	66,79	369,2
11.	Ruang baca yang nyaman.	78	91,59	76,17	77,12	87	409,88



No	Keterangan	Q_1	Q_2	Q_3	Q_4	Q_5	Total
12.	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan call number.	65,89	87	79,21	56	87,13	375,23
13.	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik.	28,8	77,2	75,1	63,58	75,11	319,79
14.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	71,08	54	65	76	54	320,08
15.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	97,81	72,4	86,27	75,91	95,33	427,72
16.	Kecepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota.	64,90	89	78,49	87	78	397,39
17.	Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen.	70,07	76	78	71,54	92,9	388,51
18.	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	53,05	99,95	97,87	81	84,87	416,74
19.	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	60,5	60,23	68,99	75,4	74,31	339,43
20.	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	78,98	45	71,82	61,28	98	355,08
21.	Keamanan barang di loker.	63,8	73,29	78,33	86,77	67,77	369,96
22.	Penelusuran bahan pustaka tersedia di komputer sama dengan call number di rak.	74,21	81,82	54	94,81	65	369,84
23.	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	83,28	90	77,43	85	75,35	411,06
24.	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	77,09	74,07	76	72,83	76	375,99
25.	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	83	62,18	91,58	85,41	90,44	412,61

Maka Total Nilai Questioner adalah seperti tabel di bawah ini :

Tabel 12 Hasil Uji Validitas Quesiner

No	Atribut	Total Nilai Questioner
1	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan	353,2
2	Kelengkapan buku.	367,4
3	Kelengkapan koleksi AV CD-ROM.	344,64
4	Kelengkapan koleksi skripsi.	333,45
5	Kelengkapan koleksi majalah.	321,53
6	Kelengkapan koleksi laporan penelitian.	386,19
7	Kelengkapan koleksi jurnal.	399,19
8	Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL dan kaset kesehatan.	276,06
9	Fasilitas internet yang memadai.	349,35
10	Kartu anggota yang handal.	369,2
11	Ruang baca yang nyaman.	409,88
12	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan call number.	375,23



13	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik.	319,79
14	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	320,08
15	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	427,72
16	Kecepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota.	397,39
17	Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen.	388,51
18	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	416,74
19	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	339,43
20	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	355,08
21	Keamanan barang di loker.	369,96
22	Penelusuran bahan pustaka tersedia di komputer sama dengan call number di rak.	369,84
23	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	411,06
24	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	375,99
25	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	412,61

Hasil perhitungan keseluruhan dari kinerja atribut jasa perpustakaan dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13 Kinerja Jasa Perpustakaan di STMIK Budidarma Medan

No	Atribut	Kinerja
1	Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan.	69,346
2	Kelengkapan buku.	70,698
3	Kelengkapan koleksi AV CD-ROM.	77,396
4	Kelengkapan koleksi skripsi.	64,998
5	Kelengkapan koleksi majalah.	64,306
6	Kelengkapan koleksi laporan penelitian.	73,982
7	Kelengkapan koleksi jurnal.	67,454
8	Kelengkapan koleksi AV kaset TOEFL dan kaset kesehatan.	71,874
9	Fasilitas internet yang memadai.	74,916
10	Kartu anggota yang handal.	69,922
11	Ruang baca yang nyaman.	80,318
12	Penempatan bahan pustaka di rak sesuai dengan lokasi dan call number.	75,37
13	Komputer penelusuran berfungsi dengan baik.	63,958
14	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan.	80,27
15	Kecepatan dalam memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.	85,544
16	Kecepatan dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu anggota.	72,126
17	Ketanggapan karyawan dalam membantu konsumen.	78,874
18	Karyawan memberikan informasi dengan detail dan lengkap.	82,026
19	Kenyamanan dalam melakukan kegiatan di perpustakaan.	67,886
20	Ketersediaan informasi di perpustakaan.	68,926
21	Keamanan barang di loker.	73,992
22	Penelusuran bahan pustaka tersedia di komputer sama dengan call number di rak.	79,476



No	Atribut	Kinerja
23	Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.	82,126
24	Keramahan dalam memberikan pelayanan.	81,6
25	Kesabaran dalam memberikan pelayanan	82,678
Total		1860,062

Jadi Total Rata-Rata Nilai Pelayanan di perpustakaan STMIK Budi Darma medan adalah :

$$\begin{aligned} X &= \text{Total Kinerja}(i) / \text{Jumlah_Atribut} \\ &= 1860,062 / 25 \\ &= 74,40 \end{aligned}$$

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pengujian maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Dalam proses pembuatan sistem yang baru dapat diketahui bahwa untuk menyusun suatu informasi yang baik, tahap-tahap yang perlu dilakukan adalah dengan mempelajari sistem yang ada, kemudian mendesain suatu sistem yang dapat mengatasi masalah serta mengimplementasikan sistem yang didesain.
2. Dengan menerapkan sistem komputerisasi pada data penilaian perpustakaan dan maka proses pengolahan data akan semakin cepat dan akurat

5. Daftar Pustaka

- Jogiyanto, H. M. (2017). *Analisis dan Desain (Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kadir, A. (2003). *Pengenalan sistem informasi*. Andi.
- Konsep dasar manajemen perpustakaan dalam mewujudkan mutu layanan prima dengan sistem temu kembali informasi berbasis digital. (2014). *Khazanah Al-Hikmah Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 2(2), 120–129.
- Limbong, T., & Hasugian, A. H. (2016). Aplikasi E-Directory Berkas Tridharma Kinerja Dosen Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi. *Seminar Nasional Ilmu Komputer (SNIKOM 2016)*, ISBN, 602–978.
- Masruri, A. (2004). KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga yogyakarta). *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2). Retrieved from <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/8346>
- Subrata, G. (2009). Perpustakaan Digital. *Pustakawan Perpustakaan UM*, 1(3), 1–11.
- Yulianto, T., Komariyah, S., & Ulfaniyah, N. (2017). Application of fuzzy inference system by Sugeno method on estimating of salt production. *AIP Conference Proceedings*, 1867(August). <https://doi.org/10.1063/1.4994442>