

**EVALUASI TENAGA PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES
ACEH DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN**

BERDASARKAN SNP PT 05 : 2024

SKRIPSI

Disusun Oleh :

WITRA SEKAR ASIH
NIM: 210503044

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan



**PRODI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

2024/2025

**EVALUASI TENAGA PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES
ACEH DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
BERDASARKAN SNP PT 05 : 2024**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry (UIN) Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Bebas Studi Program
Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan oleh:

Witra Sekar Asih
NIM. 210503044

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing

Drs.Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Disetujui Oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan

Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS.
NIP. 197711152009121001

SKRIPSI

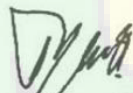
**EVALUASI TENAGA PERPUSTAKAAN POLTEKKES
KEMENKES ACEH DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
BERDASARKAN SNP PT 05 : 2024**

Telah Diuji Oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan **Dinyatakan Lulus** Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 20 Agustus 2025 M
26 Shafar 1447 H
Di Darussalam-Banda Aceh

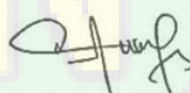
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



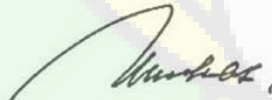
Drs. Syarifinur, M.L.I.S.
NIP. 196801252000031002

Sekretaris,



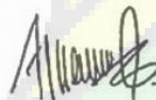
Ade Nufus, M.A.
NIP. 199304042025052003

Penguji I,



Drs. Anwar, M.Hum
NIP. 196212311991011002

Penguji II,

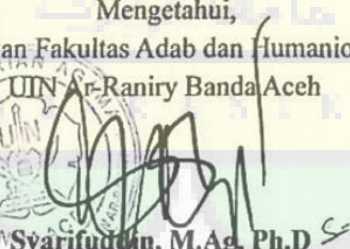


Siti Aminah, S.IP., M.MLS.
NIP. 198901022025212012

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh**




Syarifuddin, M.Ag, Ph.D
NIP. 197801011997031005

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Witra Sekar Asih

Nim : 210503044

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 14 Agustus 2025
Yang menyatakan



Witra Sekar Asih

KATA PENGANTAR

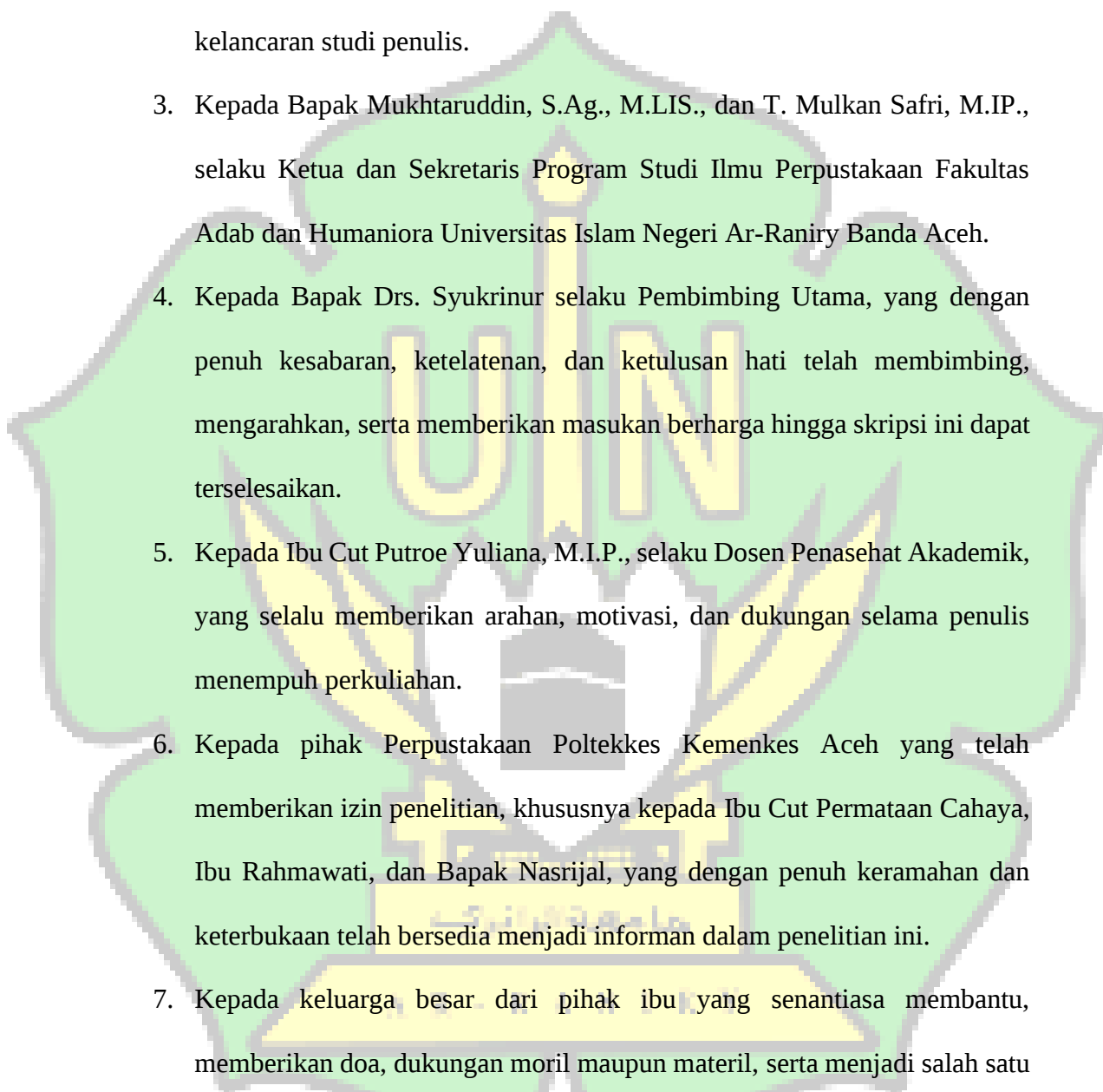


Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan karya ilmiah berbentuk skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang sebagaimana kita rasakan saat ini.

Alhamdulillah, berkat rahmat dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Tenaga Perpustakaan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan SNP PT 05:2024 di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Proses penyusunan karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran, dan kesabaran dalam setiap langkah perjalanan ini.

- 
2. Kepada Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, beserta para Wakil Dekan dan seluruh staf civitas akademika yang telah membantu kelancaran studi penulis.
 3. Kepada Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS., dan T. Mulkan Safri, M.IP., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
 4. Kepada Bapak Drs. Syukrinur selaku Pembimbing Utama, yang dengan penuh kesabaran, ketelatenan, dan ketulusan hati telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan berharga hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
 5. Kepada Ibu Cut Putroe Yuliana, M.I.P., selaku Dosen Penasehat Akademik, yang selalu memberikan arahan, motivasi, dan dukungan selama penulis menempuh perkuliahan.
 6. Kepada pihak Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh yang telah memberikan izin penelitian, khususnya kepada Ibu Cut Permataan Cahaya, Ibu Rahmawati, dan Bapak Nasrijal, yang dengan penuh keramahan dan keterbukaan telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.
 7. Kepada keluarga besar dari pihak ibu yang senantiasa membantu, memberikan doa, dukungan moril maupun materil, serta menjadi salah satu sumber kekuatan terbesar dalam perjalanan penulis menyelesaikan studi ini.

8. Kepada Januar Wahyu Awalian yang telah menjadi *support system* terbaik, selalu ada di setiap proses perjuangan, memberikan semangat, motivasi, dan pengertian tanpa lelah.
9. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan melewati setiap proses, meskipun diwarnai rasa lelah, ragu, dan berbagai ujian. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah, tetap melangkah, dan membuktikan bahwa semua ini layak diperjuangkan.
10. Kepada teman-teman terbaik sejak semester 1 hingga semester 8, yaitu Nadia Tulfadira dan Ike Maharami, yang selalu menemani, memberi dukungan, dan berbagi cerita dalam suka maupun duka.
11. Kepada teman-teman seperjuangan, Tasya, Laras, dan Puji, yang selalu memberi semangat, tawa, dan kebersamaan dalam menjalani perjalanan panjang perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi pengalaman berharga bagi penulis.

Banda Aceh, 12 Agustus 2025

Penulis,

Witra Sekar Asih

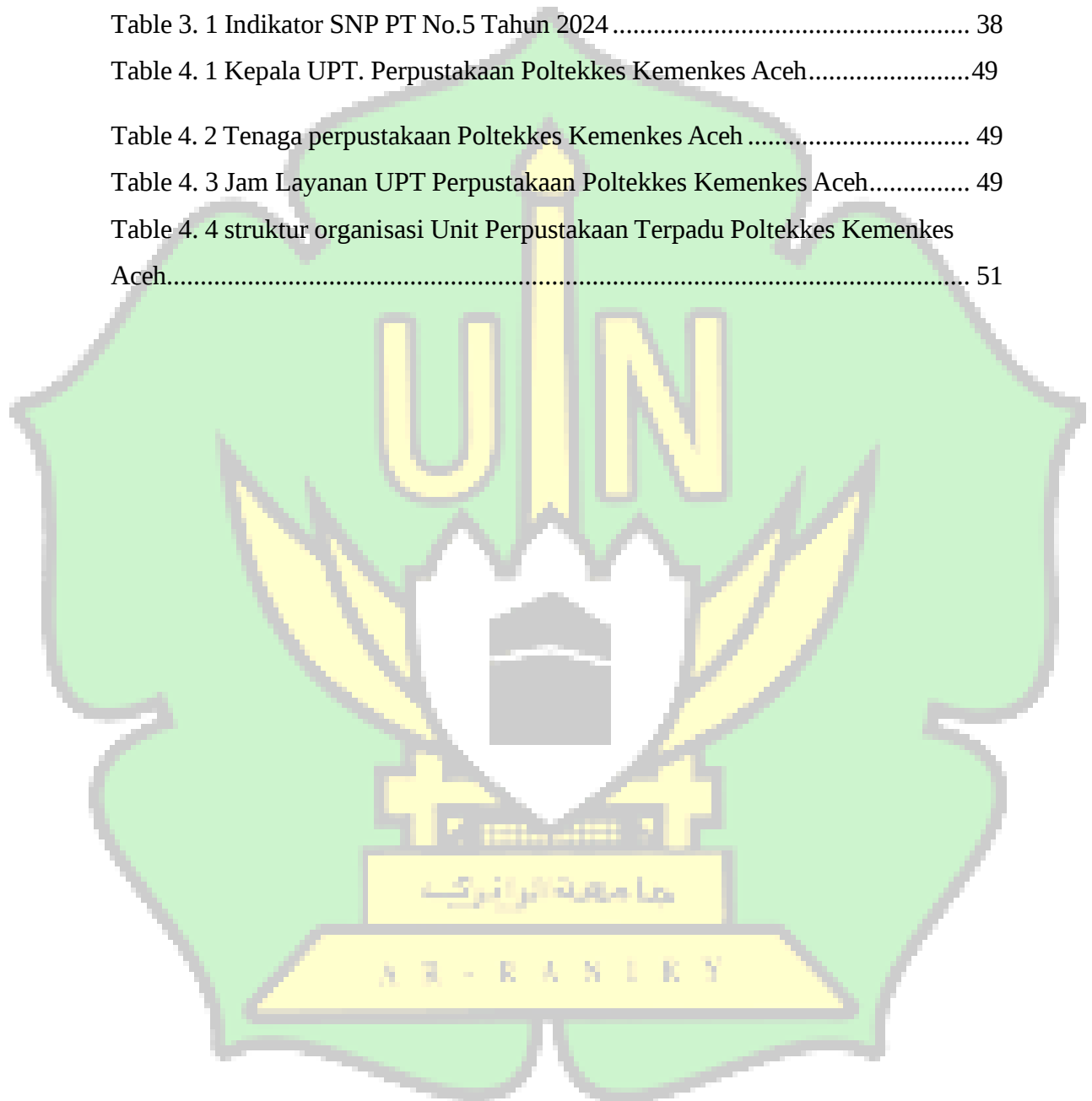
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH... ..	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis	6
E. Penjelasan Istilah.....	6
1. Tenaga Perpustakaan.....	6
2. Kualitas Layanan	8
3. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi No.5 Tahun 2024	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Pustaka	11
B. Pengertian dan Peran Tenaga Perpustakaan	15
1. Pengertian Tenaga Perpustakaan.....	15
2. Jenis-Jenis Tenaga Perpustakaan.....	15
3. Peran dan Tugas Tenaga Perpustakaan di Perguruan Tinggi	16
4. Kompetensi dan Kualifikasi Tenaga Perpustakaan	18
5. Hubungan Tenaga Perpustakaan dengan kualitas Layanan	20
C. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	22
1. Kualitas Layanan Perpustakaan	22
2. Indikator Kualitas Layanan Berdasarkan SNP PT 05:2024.....	24
3. Ciri-ciri Layanan Perpustakaan yang Berkualitas.....	26

D. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi No. 05 tahun 2024	27
1. Pengertian dan Tujuan SNP PT 05:2024	27
2. Tujuan SNP PT 05:2024	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Fokus Penelitian.....	33
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data.....	43
G. Uji Kreadibilitas Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
1. Profil Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh	47
2. Visi dan Misi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.....	50
3. Struktur Organisasi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh	51
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	51
1. Kepala Perpustakaan.....	52
2. Tenaga Perpustakaan.....	57
3. Jumlah Tenaga Perpustakaan	59
4. Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Perpustakaan.....	62
5. Pengembangan Kompetensi Tenaga Perpustakaan	65
C. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Indikator SNP PT No.5 Tahun 2024	38
Table 4. 1 Kepala UPT. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.....	49
Table 4. 2 Tenaga perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh	49
Table 4. 3 Jam Layanan UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.....	49
Table 4. 4 struktur organisasi Unit Perpustakaan Terpadu Poltekkes Kemenkes Aceh.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 2 : Surat Izin Melakukan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh
- Lampiran 4 : Instrument Wawancara Kepala Perpustakaan
- Lampiran 5 : Instrument Wawancara Tenaga Perpustakaan
- Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Evaluasi Tenaga Perpustakaan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Nomor 05 Tahun 2024 di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian tenaga perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh dalam memberikan layanan berdasarkan indikator Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT) Nomor 05 Tahun 2024. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pustakawan telah memenuhi indikator standar, khususnya pada aspek kompetensi manajerial, teknis, dan sosial kultural. Namun, ditemukan beberapa ketidaksesuaian, antara lain kualifikasi akademik kepala perpustakaan yang belum S2 di bidang ilmu perpustakaan, keterbatasan kemampuan bahasa Inggris, jumlah pustakawan yang belum memenuhi rasio ideal, serta rendahnya penguasaan teknologi informasi, di mana hanya satu pustakawan yang benar-benar menguasai dan mengoperasikan sistem otomasi. Jika dianalisis menggunakan teori SERVQUAL menunjukkan bahwa: (1) *Reliability* berpotensi menurun karena ketergantungan pada satu pustakawan dalam pengelolaan teknologi; (2) *Responsiveness* terhambat akibat keterbatasan jumlah tenaga dan keterampilan digital; (3) *Tangibles* belum optimal karena fasilitas dan teknologi yang tersedia di perpustakaan belum digunakan secara maksimal oleh seluruh pustakawan. (4) *Empathy* tetap terjaga melalui sikap ramah dan perhatian kepada pengguna; dan (5) *Assurance* terpenuhi karena seluruh pustakawan memiliki sertifikasi dan pengalaman. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan kompetensi digital, penguatan kemampuan bahasa asing, dan penambahan jumlah tenaga perpustakaan guna mencapai kualitas layanan yang sesuai standar.

Kata kunci: Tenaga Perpustakaan, Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Nomor 05 Tahun 2024, Kualitas Layanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting dalam kehidupan akademis, perpustakaan menjadi tempat dimana pengguna bisa mengeksplorasi sumber daya untuk belajar, dan tempat literatur ilmiah menjadi jembatan antara masa lalu hingga menuju ke masa masa depan dalam bidang ilmu pengetahuan. Perpustakaan juga menjadi jendela dunia yang menyediakan kebutuhan untuk penelitian, pembelajaran, dan penciptaan ilmu pengetahuan yang baru. Perpustakaan adalah sebuah lembaga atau sarana yang dibutuhkan untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dunia pendidikan, penelitian, dan pengembangan lainnya.¹

Dalam sebuah institusi pendidikan tinggi, perpustakaan memegang peranan penting sebagai pusat sumber informasi yang mendukung proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk menjalankan fungsi tersebut secara optimal, keberadaan tenaga perpustakaan yang kompeten merupakan syarat mutlak. Tanpa tenaga perpustakaan yang memadai dari segi jumlah dan kualifikasi, pelayanan informasi yang diberikan cenderung tidak maksimal. Hal ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan

¹ Sulistyio-Basuki, Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Pustaka Umum, 1991, hlm. 51.

bahwa kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)². Dalam konteks perpustakaan, kelima dimensi tersebut secara langsung bersentuhan dengan performa dan profesionalisme tenaga perpustakaan, baik dalam melayani pemustaka secara langsung maupun dalam mengelola sistem dan koleksi.

Sebagai pusat sumber informasi dalam sebuah institusi, perpustakaan akan senantiasa memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi penggunanya. Perpustakaan harus menyesuaikan diri dengan memberikan layanan yang bermutu kepada penggunanya dikarenakan tuntutan pengguna yang semakin tinggi, sumber informasi yang semakin beragam menyebabkan perpustakaan tidak dapat memenuhi semua tuntutan tersebut³.

Untuk menjamin mutu layanan perpustakaan, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia telah menetapkan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT) terbaru, yaitu SNP PT 05:2024. Standar ini menjadi acuan resmi yang mencakup berbagai aspek kelembagaan perpustakaan, termasuk keberadaan dan kapasitas tenaga perpustakaan. Dalam standar tersebut ditegaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi wajib memiliki pustakawan yang sesuai dengan rasio jumlah mahasiswa, dengan minimal satu pustakawan profesional untuk setiap 600 mahasiswa aktif. Tidak hanya dari sisi

² A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: Free Press, 1990), hlm. 23.

³ Hari Santoso, "Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan yang Berorientasi pada Kepuasan Pemakai," *Media Pustakawan*, vol. 14, no. 1, 2020, hlm. 44–52.

kuantitas, standar ini juga menekankan pentingnya kualifikasi akademik idealnya lulusan Ilmu Perpustakaan dan kemampuan untuk mengikuti pelatihan berkelanjutan serta penguasaan teknologi informasi perpustakaan⁴. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak bisa dilepaskan dari kemampuan profesional tenaga perpustakaannya dalam menjawab tuntutan zaman, terutama pada era digital seperti sekarang.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa belum semua perpustakaan perguruan tinggi mampu memenuhi ketentuan tersebut, salah satunya adalah perpustakaan di lingkungan pendidikan vokasi seperti Poltekkes Kemenkes Aceh. Berdasarkan tinjauan awal, ditemukan bahwa tenaga perpustakaan di Poltekkes Kemenkes Aceh dalam mengoperasikan sistem otomasi perpustakaan atau memanfaatkan sumber daya digital belum maksimal seperti pada layanan bimbingan pustaka dalam mengajari pustakawan bagaimana mengakses dan menggunakan koleksi digital seperti e-book, e-journal, menggunakan mendeley atau sumber informasi online lainnya. Padahal, di era modern ini, pengelolaan perpustakaan tidak hanya sebatas penyediaan buku cetak, tetapi juga mencakup layanan e-resources, literasi informasi digital, dan pemanfaatan teknologi seperti repository, katalog daring, dan database jurnal ilmiah⁵.

⁴ Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT 05:2024). Jakarta: Perpustakaan RI, 2024.

⁵ Siregar, R. M. "Evaluasi Kompetensi Pustakawan dalam Pelayanan Digital di Perguruan Tinggi Vokasi." Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, vol. 11, no. 2, 2022, pp. 123–134.

Ketidaksesuaian antara ketentuan SNP PT dengan kondisi faktual ini menimbulkan pertanyaan besar mengenai efektivitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada sivitas akademika Poltekkes Kemenkes Aceh. Jika tenaga perpustakaan yang ada tidak sesuai standar baik dari segi kuantitas maupun kompetensi, maka besar kemungkinan kualitas layanan pun tidak mencapai tingkat yang diharapkan. Hal ini menimbulkan kesenjangan (gap) antara standar nasional dengan realitas di lapangan yang perlu dievaluasi secara mendalam. Terlebih, Poltekkes sebagai institusi pendidikan vokasi kesehatan memiliki kebutuhan informasi yang sangat spesifik dan mendalam, yang menuntut peran aktif pustakawan dalam membantu mahasiswa dan dosen dalam mengakses sumber informasi medis dan ilmiah yang akurat.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengevaluasi secara menyeluruh bagaimana kondisi tenaga perpustakaan di Poltekkes Kemenkes Aceh saat ini dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas layanan informasi, dengan mengacu langsung pada indikator-indikator yang ditetapkan dalam SNP PT 05:2024. Penelitian ini tidak hanya akan mengungkap sejauh mana standar telah diterapkan, tetapi juga akan membantu mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan menawarkan rekomendasi strategis untuk pengembangan tenaga perpustakaan yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi tenaga perpustakaan poltekkes kemenkes aceh dalam peningkatan kualitas layanan berdasarkan SNP PT 05: 2024”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tenaga perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh dalam memberikan layanan kepada pemustaka berdasarkan standar yang ditetapkan dalam SNP PT 05:2024?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah: Untuk mengetahui kesesuaian tenaga perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh dalam memberikan layanan kepada pemustaka berdasarkan standar yang ditetapkan dalam SNP PT 05: 2024.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu di bidang ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya dalam kajian evaluasi kinerja tenaga perpustakaan berbasis standar nasional terbaru. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam memperkaya literatur tentang hubungan antara kualitas tenaga perpustakaan dan mutu layanan, terutama pada konteks perguruan tinggi vokasi di era digital.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi kepala perpustakaan, hasil kajian ini menjadi bahan evaluasi bagi kepala perpustakaan agar kedepannya terus meningkatkan peranannya dalam pemberdayaan Perpustakaan Poltekkes Aceh.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti lainnya yang ingin mengembangkan lebih lanjut penelitian ini terkait Penerapan (SNP) Standar Nasional Perguruan Tinggi No. 5 Tahun 2024 pada Perpustakaan Poltekkes Aceh.
- c. Bagi pihak pengelola, melalui hasil penelitian ini, dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi para pustakawan/pengelola pustaka untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penguatan kompetensi dan peran tenaga perpustakaan.

E. Penjelasan Istilah

Guna menghindari kesalahan dan kekeliruan dalam membuat istilah-istilah dalam karya ilmiah, maka penulis perlu menulis penjelasan istilah-istilah yang terdapat di dalamnya, yaitu:

1. Tenaga Perpustakaan

Tenaga perpustakaan merupakan unsur utama yang berperan dalam menjamin keberlangsungan operasional dan pelayanan informasi di perpustakaan. Berdasarkan *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT 05:2024)*, tenaga perpustakaan mencakup dua kelompok utama, yaitu pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Pustakawan adalah tenaga

profesional yang bertugas melaksanakan layanan, pengelolaan, serta pengembangan koleksi dan informasi. Mereka idealnya memiliki latar belakang pendidikan di bidang ilmu perpustakaan dan informasi, serta dibekali dengan kompetensi profesional dan kemampuan mengikuti perkembangan teknologi.

Sementara itu, tenaga teknis perpustakaan terdiri dari tenaga di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), tenaga administrasi, dan teknis lainnya yang mendukung keberlangsungan kegiatan perpustakaan sehari-hari. Peran tenaga teknis ini tidak kalah pentingnya karena mereka membantu dalam pengelolaan sistem otomatisasi, pengarsipan data, pengelolaan administrasi, serta layanan berbasis digital yang kini menjadi bagian dari kebutuhan layanan perpustakaan modern.⁶

Tenaga perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh petugas yang terlibat dalam pengelolaan dan pemberian layanan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh, baik pustakawan yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan maupun tenaga teknis non-pustakawan yang mendukung operasional perpustakaan. Fokus penelitian diarahkan pada kinerja mereka dalam upaya peningkatan kualitas layanan berdasarkan indikator yang tercantum dalam SNP PT 05:2024, khususnya pada komponen tenaga perpustakaan.

⁶ Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT 05:2024). Bab 6, Pasal 6.3 tentang Tenaga Perpustakaan, hlm. 17. Perpustakaan RI, 2024.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna atau pemustaka. Dalam konteks perpustakaan, kualitas layanan mencakup berbagai aspek seperti ketepatan waktu layanan, keramahan petugas, ketersediaan informasi, kenyamanan ruang baca, serta kemampuan petugas dalam membantu pemustaka secara efektif. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati)¹. Kelima dimensi ini juga banyak digunakan sebagai dasar dalam menilai pelayanan di lingkungan pendidikan dan perpustakaan⁷.

Kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mutu layanan yang diberikan oleh tenaga perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh kepada pemustaka, yang dievaluasi berdasarkan sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan standar layanan perpustakaan yang tertuang dalam Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi SNP PT 05:2024. Penilaian mencakup aspek layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan peminjaman, hingga pelayanan berbasis teknologi, dengan fokus pada kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam menerima layanan informasi secara optimal.

⁷ Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, 1990.

3. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi No.5 Tahun 2024

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), standar adalah “ukuran yang dipakai sebagai patokan (perbandingan) untuk menentukan sesuatu.”⁸ SNP PT 05:2024 merupakan aturan resmi yang dirancang oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia untuk menjadi pedoman dalam mengelola perpustakaan di perguruan tinggi. Standar ini disusun agar semua perpustakaan di lingkungan kampus dapat memberikan layanan yang berkualitas, merata, dan sesuai dengan kebutuhan dunia pendidikan saat ini.

Di dalamnya tercantum enam unsur penting yang harus diperhatikan oleh setiap perpustakaan perguruan tinggi, yakni: koleksi, sarana dan prasarana, pelayanan, tenaga perpustakaan, penyelenggaraan, serta sistem pengelolaan. Setiap komponen tersebut punya indikator masing-masing yang digunakan untuk menilai apakah sebuah perpustakaan sudah memenuhi kualitas minimal yang ditetapkan secara nasional. Adapun Komponen pendukung, yakni :Inovasi dan kreativitas perpustakaan,tingkat kegemaran membaca,dan indeks pembangunan literasi masyarakat.

Salah satu fokus penting dalam SNP PT 05:2024 adalah keberadaan pustakawan dan staf teknis yang memadai, baik dari segi jumlah maupun kompetensinya. Selain itu, standar ini juga mendorong perpustakaan agar

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia. Badan Bahasa Kemendikbud. <http://badanbahasa.kemdikbud.go.id/kbbi/>. Diakses 10 Desember 2024.

mampu memanfaatkan teknologi informasi, menyediakan akses digital, serta mendukung kegiatan akademik seperti pembelajaran dan penelitian. Dengan kata lain, SNP ini ingin agar perpustakaan tidak hanya menjadi tempat menyimpan buku, tetapi menjadi pusat informasi dan pusat kegiatan ilmiah yang aktif⁹.



⁹ Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT 05:2024)*. Jakarta: Perpusnas RI, 2024.