

**KELUHAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

SALSABILA HUSNUL KHULUQ

NIM: 170503013

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM -BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

KELUHAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi

Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Disusun Oleh:

SALSABILA HUSNUL KHULUQ

NIM: 170503013

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora

Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan

Disetujui Untuk Sidang Munaqasyah Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. Syukrinur, M.LIS.
NIP. 196801252000031002


F. Mulkan Safri, M.IP.
NIP. 199101082019031007

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal
Senin, 19 Desember 2022
26 Jumadil Awal 1444 H

Di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Drs Syukrinur, M.LIS.
NIP. 196801252000031002

Sekretaris

T. Mulkan Safri, M.IP.
NIP. 199101082019031007

Penguji I

Nurhayati Ali Hasan, M.LIS.
NIP. 197307281999032002

Penguji II

Nurul Rahmi, S.IP., MA.
NIDN. 2031079202

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam – Banda Aceh



Syarifuddin, M.Ag., Ph.D.
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Husnul Khuluq
NIM : 170503013
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Keluhan Pengguna terhadap Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 20 November 2022

Yang menyatakan,



Salsabila Husnul Khuluq

جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul **Keluhan Pengguna terhadap Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta seluruh pengikutnya.

Adapun penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari saran, petunjuk, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Syarifuddin, M.Ag., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Mukhtaruddin, M.LIS. dan T. Mulkan Safri, M.IP. selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN AR-Raniry.
3. Drs. Syukrinur, M.LIS. selaku dosen pembimbing I, T. Mulkan Safri, M.IP. selaku dosen pembimbing II yang saya hormati dan saya banggakan, yang telah bersedia dalam membimbing saya, meluangkan waktu serta memberi arahan dan motivasi dari awal penulisan hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Teristimewa kepada kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Balya dan Ibunda Yuli Wahyuni atas segala cinta, kasih sayang, doa, bimbingan, dukungan, dan nasehat yang luar biasa tiada hentinya. Kepada adikku Muhammad Taqwallah dan seluruh keluarga yang telah memberi semangat, dukungan serta doa terbaik.

5. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Perpustakaan angkatan 2017.
Kepada keluarga besar Radio Assalam UIN Ar-raniry dan keluarga besar LDK Ar-risalah UIN Ar-raniry.
6. Seluruh pihak-pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan kerjasama demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

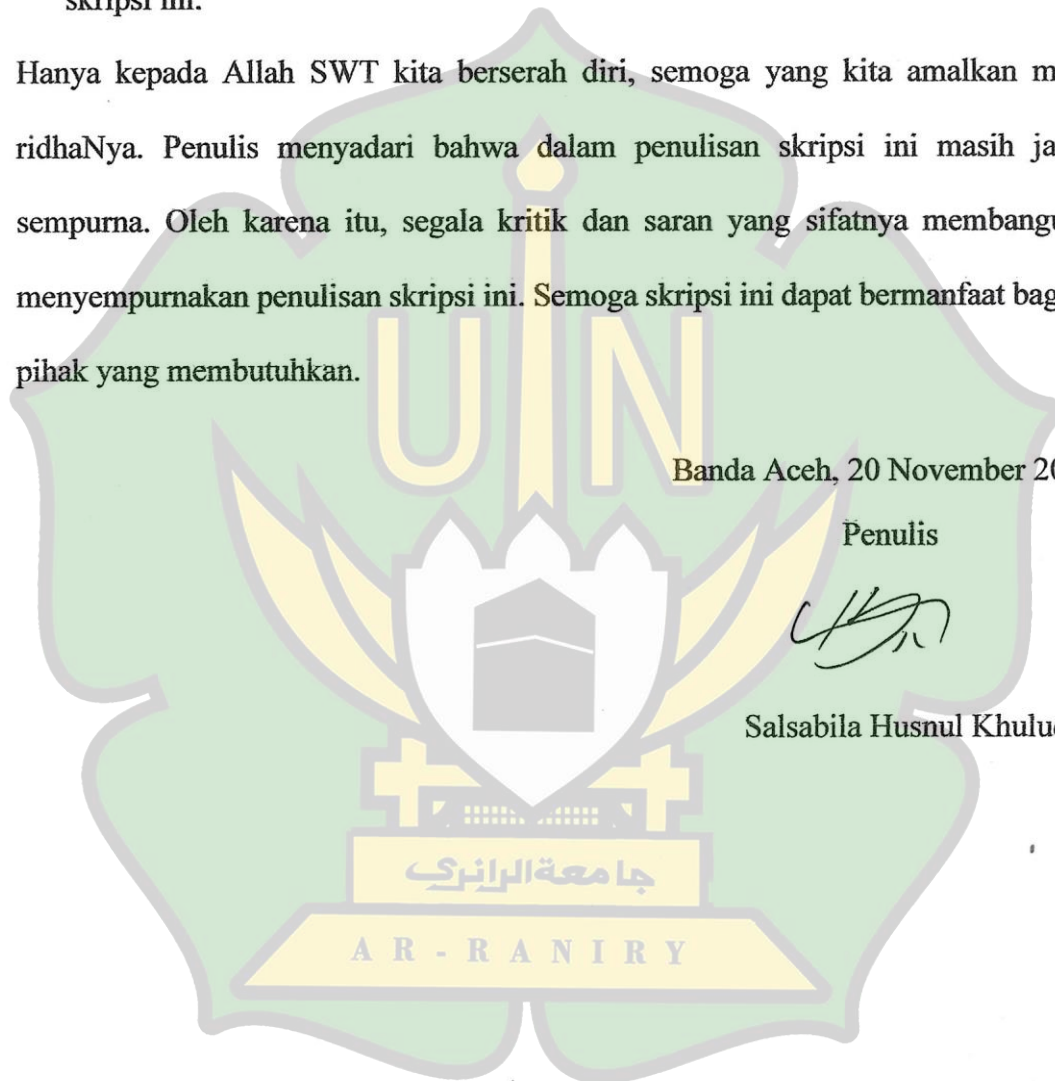
Hanya kepada Allah SWT kita berserah diri, semoga yang kita amalkan mendapat ridhaNya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 20 November 2022

Penulis



Salsabila Husnul Khuluq



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Keluhan Pengguna Terhadap Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui keluhan pengguna terhadap layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini adalah kepala perpustakaan, staf pustakawan, dan pengguna aktif perpustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor keluhan pengguna terhadap layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh terbagi dalam 3 kategori yaitu keluhan pada layanan sirkulasi, keluhan pada layanan referensi dan upaya penanganan keluhan pengguna pada perpustakaan. Keluhan pengguna di perpustakaan terjadi akibat kualitas layanan yang kurang maksimal dalam melayani kebutuhan pengguna. Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam memberikan pelayanan kepada pengguna memperhatikan aspek-aspek terhadap ketersediaan koleksi yang bermutu, koleksi yang relevan terhadap kebutuhan pengguna, serta komunikasi yang membangun antara pustakawan dan pengguna di perpustakaan. Sistem penanganan keluhan pengguna di perpustakaan dapat disampaikan melalui media sosial UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry (@library.arraniry), maupun melalui website perpustakaan (library.ar-raniry.ac.id) sebagai bentuk aspirasi dan perbaikan perpustakaan.

Kata Kunci: *Keluhan pengguna, Layanan Perpustakaan, kualitas pelayanan, UPT Perpustakaan*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Pustaka	10
B. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
1. Pengertian Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
2. Jenis Layanan Perpustakaan	17
3. Pengguna perpustakaan	20
C. Keluhan pengguna perpustakaan	21
1. Penyebab Keluhan Pemustaka	23
2. Manajemen Keluhan Pengguna	25
3. Penanganan dan Strategi Mengatasi Keluhan Pengguna	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Objek dan Subjek Penelitian	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Kredibilitas Data	34
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
B. Hasil Penelitian	41
C. Pembahasan	54

BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran	59
 DAFTAR PUSTAKA	 60
LAMPIRAN	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Pegawai UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	41
Tabel 2 Jam Operasional UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	41



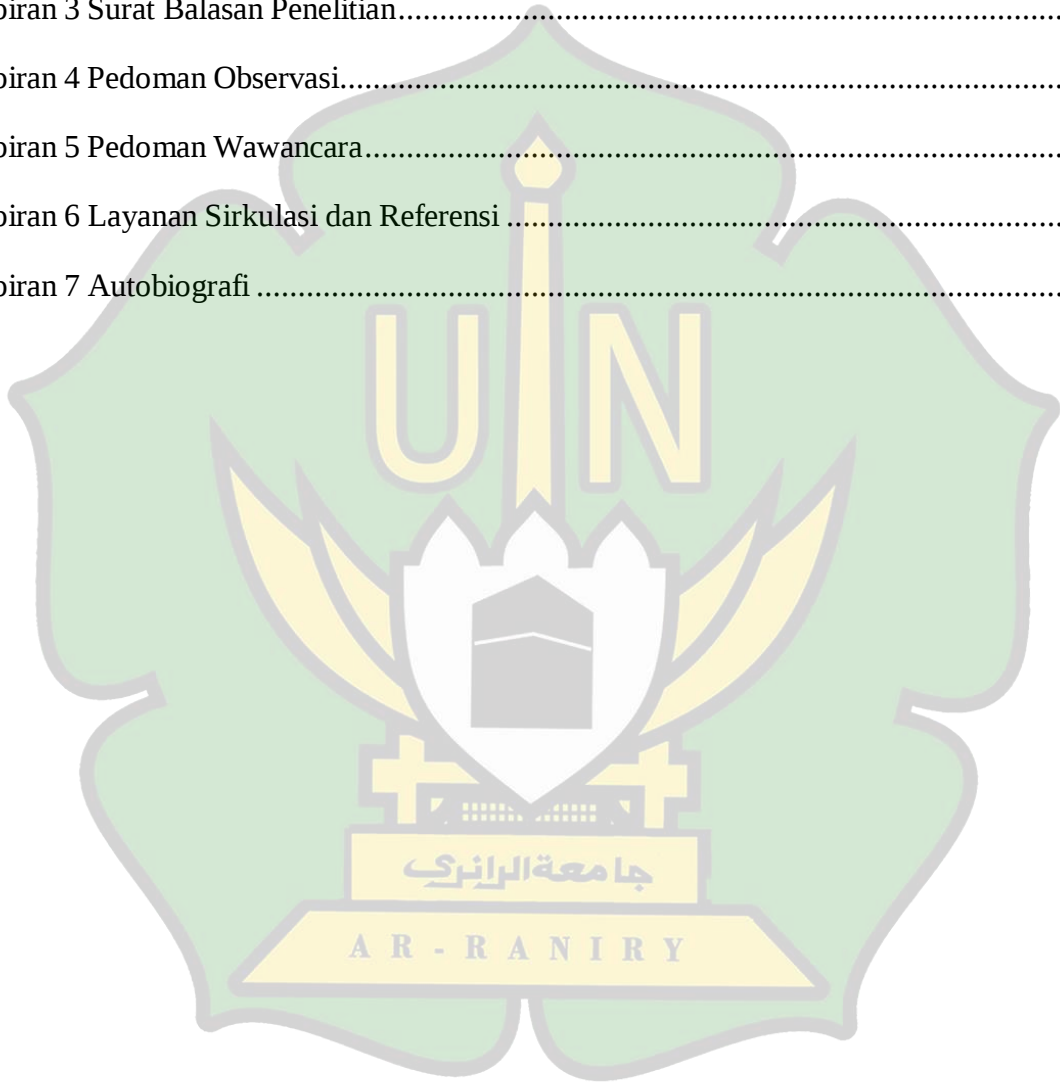
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Teori Manajemen Keluhan	26
Gambar 2 Layanan Sirkulasi.....	72
Gambar 3 Layanan Koleksi Referensi.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Skripsi	66
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	67
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian.....	68
Lampiran 4 Pedoman Observasi.....	69
Lampiran 5 Pedoman Wawancara.....	70
Lampiran 6 Layanan Sirkulasi dan Referensi	72
Lampiran 7 Autobiografi	73



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan selayaknya instansi penyedia informasi bertujuan menciptakan pelayanan publik sebagai upaya yang dapat menyediakan dan memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka. Perpustakaan penyedia sumber informasi seharusnya memberikan layanan secara optimal. Pelayanan yang optimal merupakan upaya perpustakaan dalam menyediakan fasilitas bagi pengguna melalui bantuan maupun jasa layanan yang bermutu. Dengan terpenuhinya mutu layanan maka pemustaka mendapatkan kepuasan dalam memanfaatkan sumber informasi di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan yang diberikan secara prima memberikan kesan yang baik kepada pengguna perpustakaan. Layanan yang baik adalah layanan yang mengikuti perkembangan dan perubahan kebutuhan pengguna, konsisten dan akurat dengan memberikan pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi.¹

Perpustakaan perguruan tinggi menjadi bagian dari perpustakaan yang menawarkan sistem jasa pelayanan kepada pengguna. Layanan utama dalam pelayanan prima ialah bertujuan memberikan layanan yang siap memenuhi dan memuaskan pengguna dan dapat memberikan pelayanan yang fokus bagi pengguna. Tuntutan dalam pelayanan perpustakaan harus dilakukan dengan cepat, mudah, dan tertib.²

¹ Hervinda Oktaviani, dkk. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan." *Pustabliblia: Journal of Library and Information Science* 3.2 (2019), 160. Diakses pada tanggal 09 Desember 2021 dari situs: https://www.researchgate.net/profile/Saifudin-Saifudin/Publication/337807712_KUALITAS_LAYANAN_SEBAGAI_STRATEGI_PENINGKATAN_KEPUASAN_PENGUNJUNG_PERPUSTAKAAN/Links/5ea69f19a6fdccd79457ff83/KUALITAS-LAYANAN-SEBAGAI-STRATEGI-PENINGKATAN-KEPUASAN-PENGUNJUNG-PERPUSTAKAAN.Pdf

² Dياسكا Ulinafiah dan Novan Ardy Wiyani. "Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto." *re-JIEM (Research Journal of Islamic Education Management)* 2.2 (2019), 224. Diakses pada tanggal 15 April 2022 dari situs: <http://ejournal.iaimadura.ac.id/index.php/re-jiem/article/view/2663>

Pelaksanaan layanan prima di perpustakaan menjadi sebuah penunjang kualitas layanan di perpustakaan, layanan prima penting bagi perpustakaan dalam meningkatkan mutu dan kualitas layanan. Pelaksanaan pelayanan secara optimal merupakan kegiatan layanan perpustakaan yang menjadi tolak ukur keberhasilan atau kemunduran kinerja perpustakaan dan layanan perpustakaan secara prima, yaitu cepat, murah, akurat, sederhana dan mudah sehingga mampu memenuhi kebutuhan pemustaka.³ Layanan prima yang diberikan oleh perpustakaan antara lain adalah layanan sirkulasi dan referensi atau rujukan.⁴

Layanan sirkulasi adalah salah satu jenis pelayanan jasa perpustakaan yang berdekatan dan berhubungan dengan pengguna secara langsung. Kegiatan dalam layanan sirkulasi menggambarkan citra pelayanan secara langsung kepada pengguna kemampuan interaksi antara pustakawan dan pengguna yang baik dapat menciptakan dan mendukung suasana yang harmonis, sehingga petugas yang menempati bagian sirkulasi tidak bisa ditempati oleh sembarang petugas. Sulistyio Basuki menyatakan bahwa layanan sirkulasi memiliki tugas dalam melayani pengguna seperti mengawasi keluar masuk koleksi dari perpustakaan atau dimaksudkan dengan mekanisme peminjaman dan pengembalian koleksi.⁵

Selain itu layanan referensi juga menjadi bagian terpenting bagi pengguna dalam memanfaatkan sistem layanan di perpustakaan. Layanan referensi mempunyai tugas dalam memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan, kegiatan ini juga

³ Elva rahmah. "Akses dan Layanan Perpustakaan." (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 173.

⁴ Dyah Safitri. "Penerapan Knowledge Sharing Untuk Peningkatan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Khizanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan* 2.2 (2014), 154. Diakses pada tanggal 09 Desember 2021 dari situs: <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/148/114>

⁵ Wiji Suwarno. "Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)." (Depok: Rajawali Pers, 2019), 100.

berhubungan langsung kepada pengguna sehingga informasi yang dibutuhkan akan didapatkan semudah mungkin oleh pengguna.

Dengan demikian layanan prima di perpustakaan merupakan upaya untuk memberikan sumber informasi secara akurat dan terpercaya sehingga menimbulkan rasa puas pengguna dalam memanfaatkan layanan informasi yang diberikan oleh perpustakaan. Pelayanan yang optimal tentu memberikan dampak kepuasan bagi pengguna dalam mengakses informasi namun disisi lain juga tidak menutup kemungkinan bagi pengguna akan mengalami suatu ketidakpuasaan dari pelayanan di perpustakaan sehingga munculnya keluhan pengguna terhadap layanan perpustakaan.

Makna keluhan berdasarkan kata dasar “keluh” adalah “terlahirnya perasaan susah”, keluhan adalah kata yang sering dikonotasikan sebagai kesan yang negative bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun pengguna.

Konsumen atau pelanggan merupakan elemen penting dalam sebuah perusahaan, maka dari itu sama halnya dengan pengguna perpustakaan yang termasuk salah satu elemen terpenting bagi sebuah perpustakaan. Pelanggan atau pemustaka merupakan konsumen yang menerima layanan perpustakaan. Jika pengguna mengalami keluhan yang disebabkan dari suatu hal yang berbeda antara harapan dan kemampuan dari upaya jasa yang diberikan kepada pengguna dapat memunculkan pengaruh *negative effect* terhadap kesetiaan pengguna.⁶ Dengan begitu perkara tersebut dapat dimaksudkan bahwa pengguna perpustakaan merupakan elemen penting sebagai pihak yang dapat

⁶ Abdul Aziz, dkk. "Implementasi Vector Space Model dalam Pembangkitan Frequently Asked Questions Otomatis dan Solusi yang Relevan untuk Keluhan Pelanggan." *Scientific Journal of Informatics* 2.2 (2015), 111. Diakses pada tanggal 14 April 2022 dari situs: https://www.researchgate.net/profile/Ristu-Saptono/publication/307794613_Implementasi_Vector_Space_Model_dalam_Pembangkitan_Frequently_Asked_Questions_Otomatis_dan_Solusi_yang_Relevan_untuk_Keluhan_Pelanggan/links/58b6540ba6fdcc2d14d325ac/Implementasi-Vector-Space-Model-dalam-Pembangkitan-Frequently-Asked-Questions-Otomatis-dan-Solusi-yang-Relevan-untuk-Keluhan-Pelanggan.pdf

menyuarakan aspirasinya dalam menilai kualitas baik maupun buruknya pelayanan perpustakaan.

Begitu pula konsep kegiatan layanan dalam pelayanan perpustakaan yang diberikan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh kepada pengguna mencakup bidang layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan internet, layanan terbitan berseri, serta pelayanan audio visual. Pada penelitian ini penulis berfokus pada bagian layanan sirkulasi dan referensi untuk mengetahui keluhan atau respon pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Ar-rRaniry Banda Aceh.

Pelayanan yang diusahakan oleh UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh kepada pengguna dalam memberikan pelayanan untuk dapat di akses secara cepat, murah, akurat, sederhana, dan mudah. Disisi lain keluhan pengguna menjadi sumber informasi yang sangat berharga sebagai bahan evaluasi peningkatan kinerja suatu perusahaan, perusahaan bisa membangun ide-ide dan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian pengaduan dan keluhan pengguna membuka kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah dengan segera.⁷

Pada observasi awal yang telah penulis lakukan, Perpustakaan UIN Ar-Raniry telah melakukan layanan secara optimal, namun pada kegiatan layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh penulis menemukan kendala bagi pengguna terhadap penerapan sistem layanan sirkulasi dan referensi dan dinilai masih belum maksimal dan belum dapat memenuhi kepuasan pengguna dalam melayani secara maksimal, pelayanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan koleksi bagi pengguna

⁷ Rory Fudha Rayasa, dkk. "Strategi Komunikasi Customer Service Pt. Jne Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan." *EJournal Ilmu Komunikasi* 7.2 (2019): 234. Diakses pada tanggal 22 Oktober 2023 dari situs: [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/05/GANJIL1%20\(05-23-19-07-53-46\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/05/GANJIL1%20(05-23-19-07-53-46).pdf)

termasuk salah satu pelayanan yang dianggap kurang memuaskan kebutuhan informasi bagi pengguna.⁸

Dalam observasi awal tersebut, penulis menemukan permasalahan utama berupa keterbatasan koleksi buku yang tersedia, sehingga berdampak langsung pada keterlambatan atau kesulitan pengguna dalam menyelesaikan tugas akademik. Hal ini sangat disayangkan mengingat perpustakaan tersebut merupakan fasilitas perpustakaan terbesar di lingkungan universitas, yang seharusnya mampu menyediakan sumber referensi yang memadai guna mendukung kebutuhan akademik pengguna.

Hal inilah diantara aspek yang dikeluhkan dari pemustaka terkait layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Kesulitan yang ditemukan berupa kendala teknis ketidakstabilan jaringan wifi dan system yang sering mengalami gangguan.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk meneliti keluhan pengguna dalam menerima pelayanan perpustakaan. Penulis tertarik mengangkat kasus ini sebagai bahan penelitian tugas akhir, dengan judul “Keluhan Pengguna terhadap Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan ini adalah “bagaimana keluhan pengguna perpustakaan terhadap layanan UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui keluhan pengguna terhadap layanan UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry.

⁸ Observasi awal dilakukan pada oktober 2021.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dari penulisan ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi perpustakaan perguruan tinggi dalam kemajuan pengembangan pengetahuan layanan pada perpustakaan untuk masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis kajian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, di antaranya:

- a. Bagi pengelola perpustakaan, bermanfaat sebagai bahan evaluasi mengenai keluhan dan kendala yang dihadapi pemustaka terhadap layanan pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- b. Bagi peneliti, menambah wawasan dan mengetahui psikologis permasalahan terhadap keluhan pemustaka dalam layanan pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

E. Penjelasan Istilah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan dalam penelitian, maka uraian definisi istilah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Keluhan Pengguna

Istilah keluhan (*complaint*) merupakan bentuk definisi keluhan yang dimaknai seperti pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan pengguna.⁹ Menurut Kotler dalam Ketut Gede Sri Dwiya mendefinisikan mengenai istilah komplain atau keluhan

⁹ Susi Indriyani dan Selvy Mardiana. "Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung." *Jurnal Bisnis Darmajaya* 2.1, (2016), 4. Diakses pada tanggal 27 Juli 2021 dari situs: <https://journal.darmajaya.ac.id/index.php/JurnalBisnis/article/viewFile/615/406>.

pengguna ialah ungkapan dari harapan pengguna yang muncul dikarenakan terjadinya ketidakpuasan atas layanan barang maupun jasa tertentu. Pengertian keluhan tersebut menjelaskan bahwa keluhan pelanggan merupakan respon pengguna terhadap kegagalan layanan publik.¹⁰

Pengguna atau konsumen pada biasanya menginginkan produk berwujud barang maupun bantuan pelayanan yang didapatkan dapat dikonsumsi maupun diterima dan dinikmati dengan perlakuan jasa bantuan yang baik dan memuaskan. Perpustakaan yang berorientasi dengan pengguna berupaya menyediakan layanan fasilitas yang optimal bagi pengguna. Namun adapun ketidakpuasan bagi pengguna bisa saja terjadi dalam menerima layanan di perpustakaan menjadi sebuah respon dari harapan pengguna terhadap kemampuan kapasitas kerja pustakawan.¹¹

Dalam penelitian ini keluhan pengguna yang penulis maksud adalah dalam bentuk-bentuk respon dari ketidakpuasan mahasiswa UIN Ar-Raniry yang memanfaatkan layanan perpustakaan pada bagian sirkulasi dan referensi.

2. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam kamus KBBI kata layanan berarti dengan membantu atau menyediakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh seseorang,¹² Menurut Kotler dalam Tsania Nahdiatul Himmah layanan perpustakaan menjelaskan suatu aksi maupun aktivitas yang disediakan oleh suatu pihak untuk pihak lainnya. Pelayanan adalah tindakan produsen

¹⁰ Ketut Gede Sri Dwiya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan Pelanggan: Studi Kasus Pada Honda Astra Motor." Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis 3.1 (2018), 76. Diakses pada tanggal 04 November 2021, pada situs: <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2110>

¹¹ AnindhytaBudiarti. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya." Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan) 15.2 (2011), 211. Diakses pada tanggal 26 Desember 2021 dari situs: <https://ejournal.stiesia.ac.id/ekuitas/article/view/229/215>

¹² <https://www.kbbi.web.id/layan>. Diakses pada tanggal 14 Februari 2022.

dalam menyediakan kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen.¹³

Adapun cakupan layanan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyo Basuki dalam Evalina adalah:

1. Memenuhi keperluan dan kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan atau layanan referensi pada semua tingkat akademis
3. Tersedianya ruangan belajar bagi pemustaka
4. Tersedianya jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian
5. Tersedianya jasa informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi namun juga lembaga industri lokal¹⁴

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa tujuan daripada layanan koleksi pada perpustakaan perguruan tinggi ialah memberikan layanan optimal yang berupaya melaksanakan dan menyediakan kebutuhan informasi pengguna perguruan tinggi terkhususnya bagi kalangan akademisi. Pengadaan mutu koleksi perpustakaan pada perguruan tinggi dimaksudkan sebagai penunjang penerapan rencana pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.¹⁵

Pelayanan di perpustakaan terdiri dari dua bagian, yaitu pelayanan secara teknis dan layanan pengguna atau pemustaka. Pelayanan teknis melibatkan segala bentuk yang berhubungan dengan pengelolaan atau pengembangan koleksi, pengolahan dan

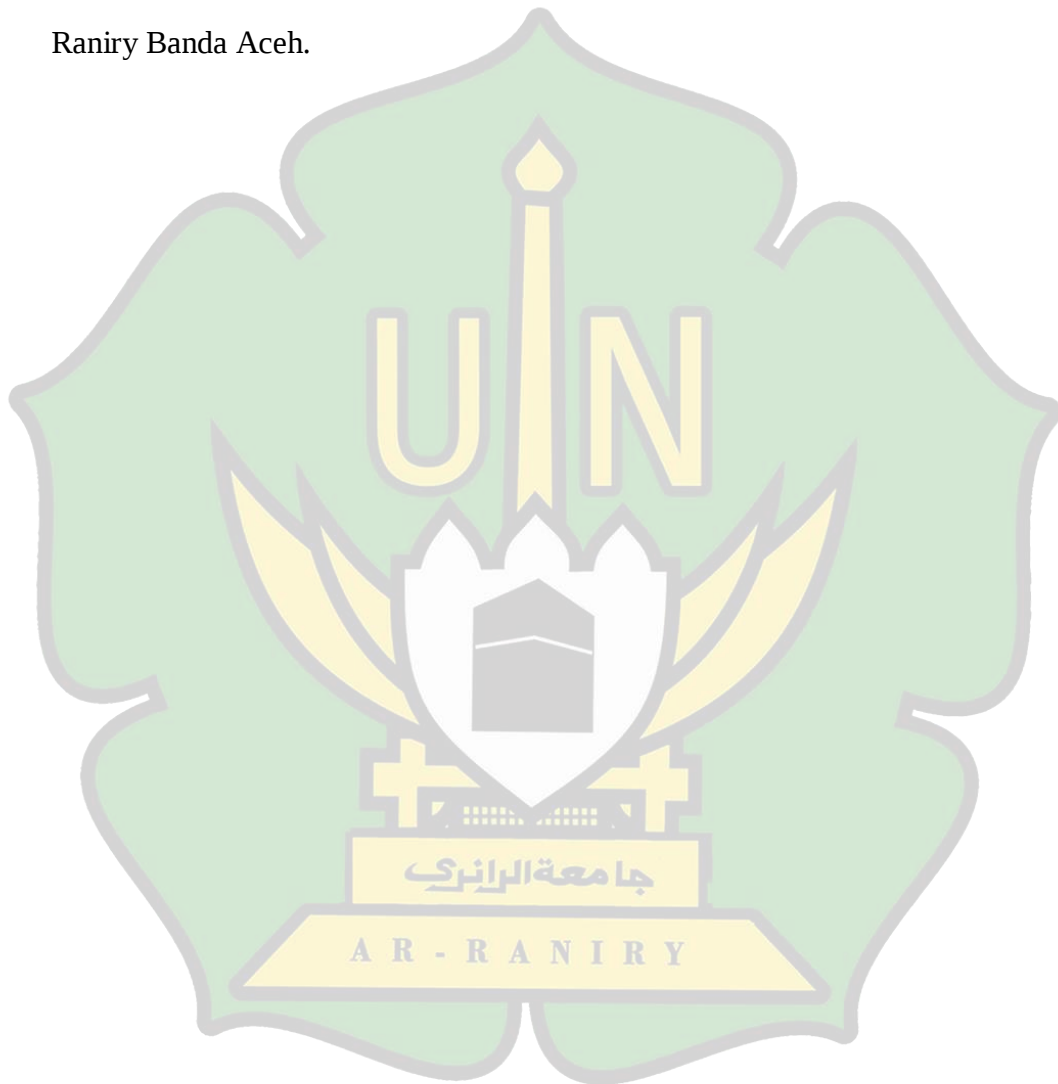
¹³ Tsania Nahdiatul Himmah dan Dyah Sitoresmi Fitri Azisi. "Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Tulungagung." *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi* 3.2 (2019), 126. Diakses pada tanggal 14 Februari 2022 dari situs: <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika/article/view/11595/5024>

¹⁴ Evalina. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan* 2.1 (2018), 21. Diakses pada tanggal 22 Oktober 2023 dari situs: <https://pustakauinib.ac.id/journal/index.php/jib/article/view/26>

¹⁵ Benawi Imran. "Mengenal lebih dekat perpustakaan perguruan tinggi." *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 6.01 (2012), 49. Diakses pada tanggal 27 Juli 2021 dari situs: <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/690>

administrasi. Sedangkan layanan pengguna atau pemustaka dilakukan berhubungan langsung dengan pemustaka dalam memberikan bantuan layanan yaitu seperti layanan sirkulasi, peminjaman koleksi, layanan referensi dan lainnya.¹⁶

Dalam penelitian ini penulis berfokus dalam meneliti respon pemustaka terkait dengan pelayanan sirkulasi dan referensi bagi pemustaka di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



¹⁶ Mohammad Mansyur. "Manajemen perpustakaan sekolah." Pustakaloka 7.1 (2016), 52. Diakses pada tanggal 23 Oktober 2023 dari situs: <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/184/489>