

**RESPON PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN
PERPUSTAKAAN RUMAH SAKIT UMUM
ZAINOEL ABIDIN**

Skripsi

Diajukan Oleh :

ZULHELMI
NIM. 531202880

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



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2019 M / 1440 H**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu
Beban Studi Program Sarjana (S-1)

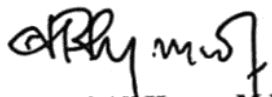
Diajukan Oleh:

Zulhelmi
NIM. 531202880

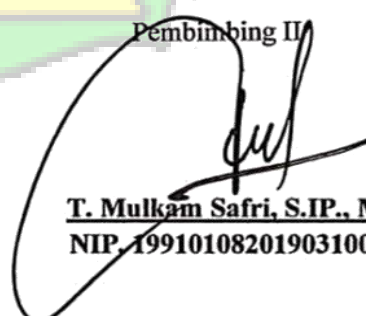
**Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Nurhayati Ali Hasan. M.Lis
NIP. 197307281999032002

Pembimbing II


T. Mulkam Safri, S.IP., M.IP
NIP. 199101082019031007

**RESPON PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN
RUMAH SAKIT UMUM ZAINOEL ABIDIN**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian 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, 09 Februari 2018**
23 Jumadil-Awwal 1439H

Panitia Ujian Munaqasyah

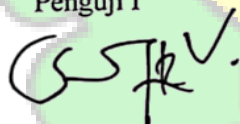
Ketua,


Nurhavati Ali Hasan, M.LIS
NIP. 197307281999032002


Sekretaris


T. Mulkam Safri, S.IP., M.IP
NIP. 199101082019031007

Penguji I


Suraiva, S.Ag., M.Pd
NIP. 197511022003122002

Penguji II


Asnawi, M.IP
NIDN. 2022118801

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 : Zulhelmi

NIM : 531202880

Prodi : SI Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Respon Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika dikemudian 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, 16 Juli 2019
Yang Membuat Pernyataan,



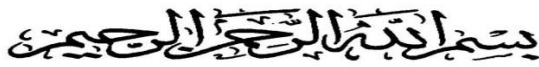
ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Respon Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui respon pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan koesioner kepada 25 sampel dari 158 populasi dengan teknik pengambilan sampel *probability sampling*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari lima lima indikator pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin baik aspek layanan fisik, keandalan layanan, ketanggapan layanan, jaminan dan kapasistas serta sikap empati layanan hanya dua aspek yang direspon pemustaka dengan baik yaitu keandalan dan ketanggapan. Sedangkan tiga indikator pelayanan lainnya seperti aspek layanan fisik, pelayanan jaminan dan kapasitas serta sikap empati layanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin direspon pemustaka belum baik.

Kata Kunci: Respon Pemustaka, Pelayanan Perpustakaan.



KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkah dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam penulis persembahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan rahmat-Nya, penulis telah selesai menyusun sebuah skripsi untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul **“Respon Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin”**

Adapun penyusunan skripsi ini selesai, tidak lain karena berkat bimbingan, arahan dan dukungan berbagai pihak. Terutama, terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberi kesehatan dan anugerah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Bapak. Syarifuddin, M.A.,Ph.D dan seluruh jajarannya.
2. Rasa terimakasih kepada Ibu Nur Hayati Ali Hasan M.LIS selaku ketua jurusan dan Bapak Mukhtruddin, M.LIS sebagai sekretaris jurusan S1 Ilmu Perpustakaan, serta semua dosen yang telah mendidik penulis

selama ini. Kemudian kepada seluruh karyawan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan M.LIS, selaku pembimbing 1 dan bapak Saifuddin A.Rasyid, M.LIS selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu, semangat dan ilmu dalam menyelesaikan karya tulis ini.
4. Rasa terimakasih juga penulis ucapkan kepada Kepala Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin dan seluruh staf yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
5. Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis persembahkan yang istimewa kepada Alm. Ayahanda tercinta Khamruddin dan Ibunda tercinta Azwidah yang terus memberi semangat tak pernah henti.
6. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan Aulia Saputra, Hermilan, Irfan, Marhaban, Fadal, Fajri, Rifqi, Taufik, dan teman-teman APK 12 Unit 2 yang tidak mungkin penulis sebutkan semuanya.
7. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari karya ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah SWT juga kita berserah diri. Aamiin.

Banda Aceh, 16 Juli 2019

Zulhelmi



DAFTAR ISI

Halaman

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Penjelasan Istilah	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka	8
B. Respon Pemustaka	10
1. Pengertian Respon Pemustaka.....	10
2. Jenis-Jenis Respon.....	12
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Respon Pemustaka	14
C. Pelayanan Perpustakaan Khusus	15
1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan Khusus	15
2. Dimensi Pelayanan Perpustakaan Khusus.....	18
3. Indikator Standar Pelayanan Perpustakaan Khusus.....	19
4. Indikator Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	29
C. Objek dan Subjek Penelitian.....	30
D. Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	37
1. Respon Pemustaka Terhadap Pelayanan Fisik Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.....	37
2. Respon Pemustaka Terhadap Kendalan Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.....	38
3. Respon Pemustaka Terhadap Ketanggapan Pelayanan Perpus- takaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin	39
4. Respon Pemustaka Terhadap Pelayanan Jaminan Dan Kapasitas Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.....	40
5. Respon Pemustaka Terhadap Empati Layanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.....	42

B. Pembahasan.....43

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....45

B. Saran.....45

DAFTAR PUSTAKA.....



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna (*user*) mengenai koleksi dan informasi baik itu berbentuk buku maupun non buku, serta pelayanan yang diperlukan orang lain dan memperhatikan pengguna dengan dan semaksimal mungkin. Melayani pengguna, tidak hanya memberi materi secara langsung akan tetapi juga membantu dalam penemuan koleksi dan informasi sehingga pengguna dapat memanfaatkan koleksi yang relevan atau sesuai dengan kebutuhan pengguna.¹

Pelayanan yang baik dari suatu perpustakaan ialah pelayanan yang dapat dapat memikat, bersahabat, cepat, dan akurat. Artinya 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 diperpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

Perpustakaan khusus memiliki ciri layanan tersendiri, dimana layanan perpustakaan diberikan untuk lebih mengarahkan bidang minat dari pengguna perpustakaan. Artinya perpustakaan khusus menyediakan suatu layanan khusus, dimana diorientasikan kepada pemustaka. Sebab layanan perpustakaan khusus ditujukan membantu tugas badan induk tempat perpustakaan bernaung di dalamnya.²

¹ Zahriani, *Respon Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 8 Banda Aceh*, Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2017), h. 1

² Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia, 1991), h. 50

Terkait standar pelayanan perpustakaan rumah sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah menetapkan 6 standarisasi, yaitu standar falsafah dan tujuan pelayanan, standar administrasi dan pengelolaan, standarisasi pelayanan staf dan kepemimpinan, standarisasi fasilitas dan peralatan pelayanan, kebijakan dan prosedur pelayanan, pengembangan staf dan program pendidikan layanan serta standarisasi evaluasi dan pengendalian mutu pelayanan.³

Keterangan di atas menunjukkan bahwa tugas utama perpustakaan khusus adalah menyediakan layanan informasi. Oleh karena itu pelayanan perpustakaan semestinya mencakup layanan referensi, layanan penelusuran dan temu kembali informasi, layanan sirkulasi, konsultasi bibliografi, penyediaan fasilitas membaca/ belajar yang nyaman. Selain itu perpustakaan harus pula menyediakan layanan pendidikan pemakai untuk meningkatkan wawasan dan keterampilan pemustaka dalam menggunakan layanan, koleksi, dan fasilitas pendukung perpustakaan, khususnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.⁴

Perpustakaan Rumah Sakit Zainoel Abidin Banda Aceh merupakan perpustakaan khusus yang mempunyai tugas pokok dalam memberikan layanan informasi kepada pemakainya/pemustaka. Ruang lingkup pelayanan yang terdapat di Perpustakaan Rumah Sakit Zainoel Abidin terdiri dari pengadaan (pembelian dan pemberian berupa hadiah), pengelolaan (inventarisasi, klasifikasi, katalogisasi) dan pelayanan (peminjaman, pengembalian, sirkulasi, koleksi dan fasilitas).⁵

³ Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan, *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, (Jakarta: Departemen Kesehatan RI, 1992), h. 108

⁴ Erny Puspa, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya*, Jurnal Pari Vol 2 No. 2, 2016, h. 114

⁵ Panduan Pelayanan Instalasi Perpustakaan RSUD dr. Zainoel Abidin Tahun 2018

Saat ini akreditasi Rumah Sakit Zainoel Abidin memiliki akreditasi predikat Paripurna Rumah Sakit Versi 2012. Akreditasi yang baik ini tentu tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan termasuk pelayanan perpustakaan. Jika pelayanan kepada pemustaka memuaskan, maka baiknya kinerjanya dan mendapat respon yang baik pula dari pemustakanya, namun sebaliknya apa bila pelayanan yang diberikan belum memuaskan, maka para pemustaka tentu akan merespon dengan anggapan bahwa perpustakaan belum mampu memiliki kinerja tersebut.⁶ Sejauh ini berdasarkan observasi yang penulis lakukan bahwa di Perpustakaan Rumah Sakit Zainoel Abidin Banda Aceh hanya terdapat beberapa orang pustakawan dengan jumlah koleksi yang masih terbatas. Hal ini tentu mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada pemustaka.

Pada kenyataannya hal tersebut sama dengan respon pengguna/pemustaka terhadap layanan pihak perpustakaan serta penyediaan bahan pustaka di Perpustakaan Rumah Sakit Zainoel Abidin Banda Aceh, dimana kualitas pelayanan yang diterima pengguna informasi atau pemustaka mempengaruhi respon dan loyalitas di waktu yang akan datang. Menurut pengamatan yang peneliti lakukan di Perpustakaan Rumah Sakit Zainoel Abidin Banda Aceh para petugas di perpustakaan kurang menanggapi pengguna perpustakaan dalam pencarian informasi, sehingga kapasitas pengguna perpustakaan menurun setiap tahunnya.

Berdasarkan keterangan di atas, maka penulis tertarik ingin mengadakan satu penelitian dengan judul **“Respon Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin”**.

⁶ Sutarno, *Tanggung Jawab Dalam Mengembangkan Informasi*, (Jakarta: Panta Raei, 2005), h. 112.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin ?
2. Bagaimana respon pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin ?

C. Tujuan Penelitian

Senada dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui pelayanan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.
2. Untuk mengetahui respon pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai suatu karya ilmiah serta menjadi sumber untuk dipelajari mengenai respon pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pustakawan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung.

3. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti lainnya yang ingin mengembangkan lebih lanjut penelitian ini.
4. Melalui hasil penelitian ini, dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi para pembaca agar mendapat suatu gambaran tentang respon pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.

E. Penjelasan Istilah

Agar pembaca tidak salah dalam memahami isi karya ilmiah ini, maka dijelaskan beberapa istilah dasar yang berhubungan dengan skripsi ini.

1. Respon Pemustaka

Respon berasal dari kata *response*, yang berarti jawaban, balasan atau tanggapan (*reaction*).⁷ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, respon berarti tanggapan, reaksi dan jawaban.⁸ Dalam Kamus Besar Ilmu Pengetahuan disebutkan bahwa respon adalah reaksi psikologis-metabolik terhadap tibanya suatu rangsang, ada yang bersifat otomatis seperti refleksi dan reaksi emosional langsung, ada pula yang bersifat terkendali.⁹ Berdasarkan ungkapan di atas dapat disimpulkan bahwa respon adalah bentuk umpan balik dari penerima pesan atau stimulus yang memiliki peran atau pengaruh yang besar dalam menentukan baik atau tidaknya suatu komunikasi.

Adapun respon yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tanggapan para pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang diberikan oleh karyawan

⁷ Jhon. M. Echoles dan Hassan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, (Jakarta : Gramedia, 2003), h. 481

⁸ Hasan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Departemen Pendidikan, edisi ketiga*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), h. 952

⁹ Save D. Dagon, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta : Lembaga pengkajian dan kebudayaan Nusantara, 1997), h. 964

perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin baik layanan sirkulasi, sikap karyawan, sarana prasana dan sebagainya.

2. Pemustaka

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan untuk fasilitas layanan perpustakaan.¹⁰ Pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi, memakai layanan dan fasilitas perpustakaan.¹¹

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah orang yang memanfaatkan jasa layanan yang telah disediakan di perpustakaan. Pemustaka adalah perseorangan atau kelompok yang menggunakan fasilitas perpustakaan. Pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah terdiri dari pihak rumah sakit dan mahasiswa fakultas kedokteran yang sedang melakukan praktikum atau menyelesaikan tugas perkuliahan.

3. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan menurut Darmono bahwa definisi layanan perpustakaan adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Dalam hal ini perpustakaan merupakan tempat terjadinya interaksi antara pustakawan yang membutuhkan pelayanan pustakawan.¹² Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan dimana layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9.

¹¹ Sutarno, *Kamus Perpustakaan dan Informasi*, (Jakarta: Sagung Seto, 2008), h. 150.

¹² Darmono, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Grasindo Eastwood, 2001), h. 34.

berhubungan dengan masyarakat sekaligus merupakan barometer keberhasilan perpustakaan.¹³

Adapun pelayanan perpustakaan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh karyawan Perpustakaan Rumah Sakit Zainoel Abidin kepada pemustaka. Adapun pelayanan yang akan diteliti dalam kajian ini ialah layanan peminjaman, pengembalian, sirkulasi, koleksi atau referensi, ruang baca dan fasilitas lainnya.



¹³ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 50.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Penelitian ini mengkhususkan pada “Respon Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin”. Untuk mempermudah penulis dalam memahami kajian ini, penulis menganalisa beberapa kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan apa yang dikaji. Di antara penelitian yang relevan adalah

Firnanda Safitri menulis karya ilmiah dengan judul “*Respon Pengguna Terhadap Layanan Penyediaan Bahan Pustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh*”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 76,76% layanan penyediaan bahan pustaka masih kurang memuaskan dan 24,24% layanan penyediaan bahan pustaka memuaskan. Hal ini terlihat dari koleksi (bahan pustaka) yang di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh masih kurang, misalnya subjek atau judul yang disediakan banyak yang kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pustakawan dalam membimbing pengguna ketika memanfaatkan bahan pustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh di anggap masih kurang mampu dalam menggunakan bahan pustaka yang tersedia.¹

Penelitian di atas memiliki perbedaan dengan apa yang akan penulis teliti. Perbedaan tersebut terletak pada objek kajiannya dimana kajian di atas fokus pada respon pengguna terhadap pelayanan penyediaan bahan secara khusus, sedangkan kajian yang akan penulis lakukan fokus kajiannya secara umum artinya melihat segala aspek pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Zainoel Abidin Banda Aceh.

¹ Firnanda Safitri, *Respon Pengguna Terhadap Layanan Penyediaan Bahan Pustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh*, Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2017), h. 28.

Kajian lainnya ditulis oleh Zahriani dengan judul "*Respon Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 8 Banda Aceh*". Hasil kajian ini menjelaskan bahwa respon pengguna terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan SMP Negeri 8 Banda Aceh sudah sangat baik. Akan tetapi pengguna menganggap jumlah peminjaman buku sebanyak 2 eksemplar terlalu sedikit. Selain itu rentang waktu peminjaman 3 hari terlalu masih singkat. Pengguna juga tidak setuju dengan pembayaran denda, karena dapat memberatkan siswa. Koleksi buku yang dimiliki oleh Perpustakaan SMP Negeri 8 Banda Aceh lengkap dan memadai. Oleh karena itu, koleksi tersebut sangat membantu siswa dalam menyelesaikan tugas dari guru dan adapun koleksi fiksi dapat memenuhi kebutuhan hiburan bagi siswa.²

Kajian di atas juga memiliki perbedaan mendasar dengan apa yang akan penulis teliti. Perbedaan tersebut terletak pada objek kajiannya dimana kajian di atas fokus perpustakaan sekolah dengan objek kajiannya pada respon pengguna terhadap layanan sirkulasi, sedangkan kajian yang akan penulis lakukan fokus kajiannya secara umum artinya melihat segala aspek pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Zainoel Abidin Banda Aceh.

Berikutnya kajian yang ditulis oleh Malisa Maulida dengan Judul "*Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 27,27% pengguna beranggapan, kualitas pelayanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh baik, sedangkan sisanya 72,72% beranggapan kurang baik.³

² Zahriani, *Respon Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 8 Banda Aceh*, Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2017), h. 39

³ Malisa Maulida, *Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh*, Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2017), h. ii

Jehabur mengangkat tema “*Tanggapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi di UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya*”. Hasil penelitian yang didapat adalah (1) pendaftaran anggota cukup mudah 55%, (2) peminjaman koleksi mudah 57%, (3) perpanjangan koleksi cukup cepat 68%, (4) penagihan koleksi cukup lama 56%, (5) pemberian sanksi cukup berat 67%, (6) sikap petugas baik 45%. Tanggapan Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Baik 75%.⁴

Kedua kajian terdahulu ini juga memiliki perbedaan mendasar dengan apa yang akan penulis teliti. Perbedaan tersebut terletak pada fokus kajiannya dimana kajian di atas fokus pada tanggapan pengguna kualitas pelayanan referensi dan sirkulasi, sedangkan kajian yang akan penulis lakukan fokus kajiannya secara umum artinya melihat segala aspek respon pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Zainoel Abidin Banda Aceh.

B. Respon Pemustaka

1. Pengertian Respon Pemustaka

Respon berasal dari kata *response*, yang berarti jawaban, balasan atau tanggapan (*reaction*).⁵ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, respon berarti tanggapan, reaksi dan jawaban.⁶ Respon adalah reaksi psikologis-metabolik terhadap

⁴ Jehabur, *Tanggapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi di UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya*, (Surabaya: Universitas Wijaya Kusuma, 2018), h. 18

⁵ Echoles dan Hassan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, cet. Ke-27, (Jakarta: Gramedia, 2003), h. 481

⁶ Hasan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), h. 952

tibanya suatu rangsang, ada yang bersifat otomatis seperti refleksi dan reaksi emosional langsung, adapula yang bersifat terkendali.⁷

Respon adalah suatu kegiatan (*activity*) dari organisme itu bukanlah semata-mata suatu gerakan yang positif, setiap jenis kegiatan (*activity*) yang ditimbulkan oleh suatu perangsang dapat juga disebut respon. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang didapat (ditinggal) dari pengamatan tentang subjek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan.⁸ Respon juga dimaknai sama dengan dengan istilah umpan balik yang memiliki peran atau pengaruh yang besar dalam menentukan baik atau tidaknya suatu komunikasi.⁹

Respon seseorang dapat memberikan reaksinya melalui pemikiran, sikap, dan perilaku. Sikap yang ada pada diri seseorang akan memberikan warna pada perilaku atau perbuatan seseorang. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang didapat dari sebuah pengamatan. Adapun dalam hal ini yang dimaksud dengan tanggapan ialah pengamatan tentang subjek, peristiwa-peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Segala sesuatu yang pernah kita alami akan selalu meninggalkan jejak atau kesan dalam pikiran kita. Kesan atau jejak itulah yang dapat timbul kembali dan berperan sebagai sebuah tanggapan atau bisa disebut respon. Secara umum, tanggapan atau respon merupakan bayangan atau kesan dari apa yang telah kita amati dan kenali. Selama tanggapantanggapan itu berada dalam bawah sadar, maka disebut dengan

⁷ Save D. Dagun, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Lembaga Pengkajian dan Kebudayaan Nusantara, 1997), h. 964

⁸ Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), h. 51

⁹ Ahmad Subandi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta : Bulan Bintang, 1982), h. 50.

tanggapan laten, sedangkan tanggapan-tanggapan yang berada dalam kesadaran disebut tanggapan aktual.¹⁰

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa respon reaksi terhadap rangsang yang diterima oleh panca indra, karena dilatarbelakangi sikap, persepsi, dan partisipasi. Munculnya respon didahului sikap seseorang karena kecenderungan atau kesediaan seseorang untuk bertindak jika menghadapi suatu rangsangan tertentu. Respon atau tidak respon terlepas dari pembahasan sikap. Respon juga diartikan sebagai suatu tingkah laku atau sikap yang berwujud baik sebelum pemahaman yang mendetail, penelitian, pengaruh atau penolakan, suka atau tidak suka serta pemanfaatan pada suatu fenomena tertentu.

2. Jenis-Jenis Respon

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Steven M. Chaffe respon dapat dibagi menjadi 3 yaitu:

- a. Kognitif, yaitu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu. Respon ini timbul apabila adanya perubahan terhadap yang dipahami oleh khalayak.
- b. Afektif, yaitu respon yang berhubungan dengan emosi, sikap dan menilai seseorang terhadap sesuatu.
- c. Behavioral, yaitu respon yang berhubungan dengan perilaku nyata meliputi tindakan atau kebiasaan.¹¹

Uraian di atas menjelaskan bahwa respon kognitif muncul karena adanya pengetahuan dari informasi terkait sesuatu. Respon afektif muncul karena sikap

¹⁰ Alisuf Sabri, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, (Jakarta: Pedoman Jaya, 2004), h. 60

¹¹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*,...h. 64

seseorang dalam memberikan penilaian terhadap apa yang dilihatnya, sedangkan respon behavior ialah respon yang berhubungan dengan keinginan seseorang untuk bertindak terhadap apa yang dilihatnya. Jadi antara respon dan jawaban dapat muncul disebabkan oleh adanya suatu gejala peristiwa yang mendahulunya.

Menurut Agus Suyanto terdapat beberapa macam jenis respon seseorang, di antaranya:

- a. Respon menurut indera yang mengamati yaitu:
 - (1) Respon auditif, yakni tanggapan terhadap apa-apa yang telah didengarnya, baik berupa suara, kekuatan dan lain-lain.
 - (2) Respon visual, tanggapan terhadap sesuatu yang dilihat.
 - (3) Respon perasa, yakni tanggapan terhadap sesuatu yang dialaminya.
- b. Respon menurut terjadinya, yaitu:
 - (1) Respon ingatan, yaitu tanggapan terhadap sesuatu yang diingatnya.
 - (2) Respon fantasi, yaitu tanggapan terhadap sesuatu yang dibayangkan.
 - (3) Respon pikiran, yaitu tanggapan terhadap sesuatu yang dipikirkannya.
- c. Respon menurut lingkungannya yaitu:
 - (1) Respon benda, yaitu tanggapan terhadap benda yang menghampirinya atau berada didekatnya.
 - (2) Respon kata-kata, yaitu tanggapan terhadap kata-kata yang didengarkan atau dilihatnya.¹²

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa respon tidak hanya terkait sikap seseorang terhadap hal tertentu, melainkan juga berhubungan

¹² Agus Suyanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2004), h.31-32

dengan pikiran, benda, kata-kata, visual, fantasi, ingatan dan lain sebagainya, yang semuanya muncul dari indera dan faktor lingkungan sehingga menimbulkan reaksi yang muncul karena adanya suatu pertanyaan yang menimbulkan jawaban yang bersifat positif atau negatif sehingga menimbulkan stimulus yang menarik dirinya.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Respon Pemustaka

Menurut Walgito secara umum terdapat tiga faktor yang mempengaruhi respon seseorang, yaitu:

- a. Diri orang yang bersangkutan yang melihat dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu, ia dipengaruhi oleh sikap, motif, kepentingan dan harapannya.
- b. Sasaran respon tersebut, berupa orang benda, atau peristiwa. Sifat-sifat sasaran itu biasanya berpengaruh terhadap respon yang melihatnya. Dengan kata lain, gerakan, suara, ukuran, tindakan-tindakan, dan ciri-ciri lain dari sasaran respon turut menentukan cara pandang orang.
- c. Faktor situasi, respon dapat dilihat secara kontekstual yang berarti dalam situasi mana respon itu timbul mendapat perhatian. Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam pembentukan atau tanggapan seseorang.¹³

Dengan kata lain, stimulus akan mendapatkan pemilihan dan individu akan bergantung pada dua faktor, yaitu :

- a. Faktor internal, yaitu faktor yang ada dalam diri individu manusia itu sendiri dari dua unsur, yakni rohani, dan jasmani. Maka seseorang yang mengadakan

¹³ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta : UGM, 1996), h. 53

tanggapan terhadap sesuatu stimulus tetap dipengaruhi oleh eksistensi kedua unsur tersebut. Apabila terganggu salah satunya saja, maka akan melahirkan hasil tanggapan berbeda intensitasnya pada diri individu yang melakukan tanggapan atau akan berbeda tanggapan satu orang dengan orang lain. Unsur jasmani dan psikologis meliputi keberadaan, perasaan, akal, fantasi, pandangan jiwa, mental pikiran, motivasi dan sebagainya.

- b. Faktor eksternal, yaitu faktor yang ada pada lingkungan. Faktor ini intensitas dan jenis benda perangsang atau orang menyebutnya dengan faktor stimulus. Faktor fisik berhubungan dengan objek yang menimbulkan stimulus dan stimulus mengabaikan alat indera.¹⁴

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dijelaskan bahwa munculnya respon seseorang dipengaruhi oleh faktor dalam dan luar. Faktor internal berkaitan dengan diri seseorang dan faktor eksternal berkaitan dengan ransangan dari lingkungan.

C. Pelayanan Perpustakaan Khusus

1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan Khusus

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik.¹⁵ Secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen.¹⁶ Pelayanan menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kerja suatu instansi atau organisasi yang berorientasi kepada kepuasan

¹⁴ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*,..h. 55

¹⁵ Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h.55

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h.3.

pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/penggunanya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).¹⁷

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang.¹⁸ Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.¹⁹

Layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan.²⁰ Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai adalah agar bahan pustaka yang di miliki dapat di manfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai. Sementara itu, fungsi layanan harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan. layanan perpustakaan berfungsi mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang di butuhkan.

¹⁷ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 18.

¹⁸ Hartono, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), h. 186.

¹⁹ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), h. 2

²⁰ Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), h. 10

Oleh karena itu, layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan dengan penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat, serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.

Layanan perpustakaan khusus harus dapat memberikan nilai lebih kepada pengguna dan organisasi/badan induk yang membawahnya. Untuk itu pengelola perpustakaan perlu selalu memberikan alternatif-alternatif dalam penyampaian informasi kepada penggunanya. Aspek layanan menjadi penting untuk diperhatikan dikarenakan tuntutan kebutuhan penyajian informasi yang cepat, tepat dan terbaru selalu ada. Jenis layanan perpustakaan khusus dapat bersifat terbuka maupun tertutup, tergantung pada kebijakan organisasi, pengelola dan tipe penggunanya. Namun kebanyakan perpustakaan khusus menerapkan sistem terbuka dengan akses terbatas. Hal ini untuk lebih memberikan peluang kepada penggunaan yang lebih luas namun tetap terkontrol. Terbuka artinya siapapun dapat memanfaatkan koleksi yang ada, sedangkan akses terbatas adalah pengaturan terhadap proses pemanfaatan koleksi seperti fasilitas pinjam, fasilitas baca, fotokopi, dan sebagainya.²¹

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan/pelayanan (*service*) adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak dalam memenuhi kepuasan pada pihak lain, sedangkan pada konsep perpustakaan dapat disimpulkan pengertian layanan/pelayanan kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Sehingga pelayanan (*service*) dalam bidang layanan internet yaitu merupakan satu layanan tambahan pada sebuah perpustakaan yang digunakan dengan adanya kemajuan dalam bidang teknologi informasi.

²¹ Arif Surachman, *Pengelolaan Perpustakaan Khusus*, (Yogyakarta: UGM, 2015), h. 3

2. Dimensi Pelayanan Perpustakaan Khusus

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi terdapat lima dimensi pelayanan sebagai berikut:²²

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi atau perpustakaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pemustaka. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perpustakaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi (perpustakaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan untuk kebutuhan pemustaka, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan

²² Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h.148

perpustakaan. Dimana jaminan tersebut terdiri dari beberapa komponen; komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perpustakaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Bedasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dimensi pelayanan menyangkut lima aspek yakni pelayanan fisik yang di dalamnya terdapat ruang gedung perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, fasilitas, penampilan karyawan dan koleksi. Aspek keandalan dalam pelayanan menyangkut kenyamanan, jam pelayanan, peminjaman dan pengembalian koleksi dan kinerja karyawan. Aspek ketanggapan pelayanan perpustakaan memuat pelayanan yang tepat dan cepat, kebersihan dan kinerja karyawan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin. Dimensi lainnya yakni layanan jaminan dan kepastian yang terdiri dari komunikasi, keamanan, kompetensi, kesopanan dan kesantunan karyawan. Sedangkan aspek empaty terdiri dari perhatian dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta adanya waktu pelayanan setiap pelayanan yang dibutuhkan pemustaka.

3. Indikator Standar Pelayanan Perpustakaan Khusus

Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 mensyaratkan adanya pemenuhan standar nasional untuk perpustakaan. Untuk itu Badan Standar Nasional (BSN) Indonesia telah menerbitkan standar nasional perpustakaan khusus yakni SNI

7946:2009. Khusus pada aspek layanan yang diberikan perpustakaan khusus instansi pemerintah meliputi layanan baca di tempat; layanan sirkulasi; layanan kesiagaan informasi; layanan referensi; layanan penelusuran informasi; layanan bimbingan pengguna.²³ Dalam hal ini Arif Surachman mengkalisifikasi layanan perpustakaan khusus terdiri dari:²⁴

1. Layanan Teknis

Layanan teknis adalah merupakan pekerjaan perpustakaan dalam mempersiapkan bahan pustaka agar nantinya dapat digunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca/pengguna.²⁵ Beberapa kegiatan yang termasuk dalam layanan teknis perpustakaan adalah:

a. *Pengadaan Koleksi*

Kegiatan pengadaan koleksi atau bahan pustaka adalah merupakan kegiatan menyediakan koleksi atau bahan pustaka untuk perpustakaan baik melalui pembelian, hadiah, tukar menukar, sumbangan maupun yang berasal dari terbitan organisasi induknya. Pengadaan koleksi merupakan kegiatan yang sangat penting bagi perpustakaan khusus, karena koleksi atau spesialisasi khusus dari koleksi atau bahan pustaka atau informasi adalah merupakan kekuatan dari perpustakaan khusus untuk memberikan yang terbaik kepada pemustakanya. Koleksi perpustakaan khusus ditekankan pada aspek kualitas koleksinya, agar dapat mendukung jasa penyebaran informasi muktahir serta penelusuran informasi.²⁶

²³ Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007

²⁴ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus*, (Yogyakarta: UGM, 2015), h. 6-13

²⁵ Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka...*, h. 19

²⁶ Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 1992.

b. Pengolahan Bahan Pustaka

Kegiatan layanan teknis yang tidak kalah penting dalam manajemen perpustakaan khusus adalah kegiatan pengolahan bahan pustaka. Pengadaan bahan pustaka akan menjadi sia-sia apabila sistem temu kembali informasi dan sistem penyimpanannya tidak disediakan dengan baik. Perpustakaan harus mampu menentukan sistem temu kembali yang akan digunakan misal penggunaan sistem klasifikasi, penggunaan nomer panggil, klasifikasi jenis koleksi, dan sistem lain yang akan memberikan kesempatan kepada pemustaka menemukan kembali koleksi secara cepat dan tepat. Kegiatan pengolahan bahan pustaka disini juga termasuk melakukan identifikasi kepemilikan koleksi, pemberian nomer inventarisasi, penyusunan koleksi hingga entri data bibliografis ke dalam pangkalan data atau pembuatan katalog koleksi.

c. Pemeliharaan Bahan Pustaka

Penggunaan koleksi secara terus menerus dan juga keadaan lingkungan di perpustakaan tentu menyebabkan berubahnya kondisi fisik koleksi perpustakaan. Untuk itu, penting bagi perpustakaan juga melakukan upaya pemeliharaan koleksi atau bahan pustaka. Apalagi jika perpustakaan khusus juga mempunyai koleksi-koleksi naskah kuno yang cukup langka dan kondisinya kurang bagus sehingga perlu perawatan khusus, maka keberadaan kegiatan pemeliharaan bahan pustaka ini menjadi sangat penting. Kegiatan pemeliharaan bahan pustaka sendiri mulai dari yang sederhana yakni melakukan penyampulan koleksi, perbaikan atau jilid ulang bahan pustaka, hingga melakukan upaya pencegahan melalui fumigasi dan upaya perbaikan melalui kegiatan restorasi

bahan pustaka. Singkatnya, perpustakaan khusus juga harus melakukan upaya pemeliharaan dalam pengelolaannya.

d. Alih Media Bahan Pustaka

Kegiatan lain dalam layanan teknis yang juga saat ini perlu menjadi perhatian, terutama dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah upaya alih media bahan pustaka. Di samping sebagai upaya memperluas desiminasi informasi bahan pustaka, kegiatan ini juga merupakan bagian dari upaya pelestarian bahan pustaka. Banyak sekali koleksi-koleksi kuno yang tidak dapat lagi diakses secara fisik, tentu akan sangat terbantu dengan adanya upaya alih media dari format cetak misal ke format digital yang saat ini ada. Kegiatan alih media semacam ini biasanya disebut dengan digitasi atau ada pula yang menyebut digitalisasi.

2. Layanan Pengguna

Layanan pengguna adalah layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan khusus dalam rangka memanfaatkan dan menggunakan sumber daya yang ada di perpustakaan.²⁷ Berikut ini adalah beberapa layanan pengguna yang ada di perpustakaan khusus:

a. Layanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi merupakan jasa perpustakaan yang menghubungkan langsung dengan pengguna dimana terdiri dari kegiatan peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, layanan baca ditempat, penagihan, pembuatan statistik dan hubungan masyarakat. Terdapat 2 jenis

²⁷ Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka...*,h. 21

sistem pelayanan sirkulasi, yakni pelayanan terbuka (*open access*) dan pelayanan tertutup (*closed access*).²⁸

Pelayanan terbuka memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk secara bebas langsung mengakses ke bahan pustaka di dalam tempat penyimpanan koleksi, sedangkan pelayanan tertutup biasanya tidak memperbolehkan pemustaka secara bebas mengakses ke bahan pustaka yang tersedia. Artinya dalam pelayanan tertutup setiap peminjaman yang dilakukan pemustaka harus melalui petugas yang ada. Dalam perpustakaan khusus, biasanya pelayanan dilakukan secara tertutup, yakni petugas yang mengambilkan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hal ini dikarenakan sifat bahan pustaka yang sangat terbatas dan menghindari resiko kehilangan atau kerusakan koleksi. Pelayanan secara tertutup ini mempunyai keuntungan pada tingkat keamanan dan kondisi koleksi yang relatif bagus dan terjaga. Namun mempunyai kelemahan apabila banyak permintaan dari pemustaka maka petugas yang melayani akan membutuhkan usaha dan waktu yang lebih daripada ketika pemustaka langsung mengakses ke koleksi.²⁹

Pada layanan sirkulasi inilah perpustakaan mengenal adanya otomasi perpustakaan terutama untuk keperluan transaksi peminjaman, pengembalian, dan lain sebagainya. Pemanfaatan teknologi informasi melalui otomasi perpustakaan inilah yang memungkinkan pelayanan lebih efektif dan efisien di samping mempermudah akses data koleksi oleh pemustaka. Namun demikian, dalam Standar Nasional Perpustakaan Khusus layanan sirkulasi ini tidak

²⁸ Septiyantono, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2003), h. 47

²⁹ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, h. 10

dijadikan bagian dari layanan yang harus ada di perpustakaan khusus pemerintah. Perpustakaan khusus lebih memberikan layanan untuk baca di tempat. Hal ini biasanya mengingat keterbatasan dan kekhususan koleksi.³⁰

b. Layanan Referensi

Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk keperluan menjawab berbagai pertanyaan yang dibutuhkan pemustaka terkait dengan subyek atau bidang tertentu yang sedang menjadi amatannya. Intinya bagian referensi adalah bagian yang akan membantu pemustaka dalam menemukan jawaban atas apa yang menjadi pokok permasalahan mereka dalam mengkaji satu bidang tertentu. Untuk itu maka dalam layanan referensi buku-buku yang tersedia adalah merupakan buku rujukan bukan buku teks seperti kamus, ensiklopedia, buku tahunan, direktori, buku pegangan, buku pedoman, indeks, abstrak, sumber-sumber geografi, biografi, bibliografi, terbitan pemerintah, peta, globe, brosur, katalog, dan koleksi sejenis.

Fungsi layanan referensi ada 5 (lima) yakni pengawasan, informasi, bimbingan, instruksi, dan bibliografis. Sedangkan beberapa tugas dari layanan referensi dalam perpustakaan khusus adalah seperti memberikan informasi secara umum terkait layanan yang ada di perpustakaan, memberikan informasi khusus terkait bidang yang menjadi subyek dari perpustakaan khusus, membantu pemustaka dalam menelusur informasi, dokumen maupun manuskrip, membantu penggunaan katalog dan temu balik informasi yang relevan dengan menggunakan

³⁰ Badan Standar Nasional (BSN) *Standar Nasional Indonesia: Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah (SNI 7496:2009)*, (Jakarta: Badan Standar Nasional Tahun 2009).

berbagai alat temu kembali, memberikan bimbingan belajar pemakai, dan menyelenggarakan pameran terkait dengan bidang yang ditanganinya.³¹

c. Layanan Koleksi Terbitan Berkala

Layanan koleksi terbitan berkala adalah layanan pengguna yang memberikan atau menyediakan sumber-sumber informasi berupa terbitan berkala dan atau berseri baik yang diterbitkan oleh lembaga/institusi internal maupun dari luar. Contoh dari terbitan berkala dan atau berseri adalah majalah, jurnal, surat kabar, buletin, laporan tahunan/semesteran/triwulanan, berita pemerintah/swasta, *newsletter*, dan lain-lain. Keberadaan layanan ini juga harus dapat mendukung fungsi perpustakaan khusus sebagai bagian dari pusat informasi dan penelitian dari lembaga yang ada.

d. Layanan Koleksi Langka

Pada perpustakaan khusus, seringkali ditemui adanya koleksi langka yang tidak dapat ditemukan di perpustakaan lain. Hal ini mengingat kekhususan kajian dari lembaga yang menaunginya atau menjadi bagian dari amatannya. Untuk itu tidak kalah penting bagi perpustakaan khusus adalah menyediakan sistem layanan koleksi langka, dan koleksi-koleksi klasik yang menjadi sumber informasi 'ibu' bagi bidang yang menjadi kajian lembaga. Biasanya layanan koleksi langka ini dilayankan secara terbatas kepada pemustaka yang benar-benar membutuhkan informasi yang ada dan lebih banyak untuk keperluan penelitian atau kajian tertentu.

³¹ Septiyantono, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi...*, h. 50.

e. Layanan Koleksi Digital dan Multimedia

Keberadaan layanan koleksi digital dan multimedia memungkinkan akses yang lebih luas pemustaka ke dalam sumber-sumber informasi yang relevan dengan bidangnya. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan sumber informasi dalam bentuk jurnal online, database online, akses internet, data-data elektronik dan sumber-sumber lain berformat elektronik seperti cakram optik, audiobook, dan lain-lain.

f. Pendidikan Pemakai

Satu hal yang tak kalah penting dalam layanan pengguna di perpustakaan khusus adalah pendidikan dan atau bimbingan pemakai. Perpustakaan dan pustakawannya harus mampu memberikan bimbingan dan pendampingan kepada pemustaka dalam menggunakan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan dan tersedia di perpustakaan. Pendidikan pemakai menjadi penting agar pemustaka dapat menggunakan sumber informasi secara lebih cepat, tepat dan efisien. Pendidikan pemakai dapat dilakukan melalui pelatihan, workshop, sosialisasi, diskusi maupun pendampingan secara langsung pada saat pemustaka ada di perpustakaan. Pada posisi ini maka penting sekali peran pustakawan atau staf pustakawan yang memiliki kompetensi yang sesuai atau memadai.

g. Literasi Informasi

Literasi informasi adalah menyangkut kemampuan seseorang dalam mencari dan menggunakan informasi. Literasi informasi adalah seperangkat keterampilan yang diperlukan untuk mencari, menelusur, menganalisa, dan memanfaatkan informasi. Perpustakaan khusus dimana mempunyai fungsi informasi jelas harus menjadikan literasi informasi sebagai bagian penting dalam

layanan pengguna. Literasi informasi akan memberikan kesempatan kepada pemustaka dalam mendapatkan dan menggunakan informasi secara bertanggung jawab. Pemustaka atau pengguna tidak saja diajarkan atau dibimbing bagaimana mencari dan mendapatkan informasi yang relevan, akan tetapi juga diberi panduan bagaimana rambu-rambu menggunakan informasi tersebut sehingga terhindar dari resiko plagiarisme misalnya.³²

Layanan literasi informasi ini dapat dilakukan baik secara rutin melalui sebuah program kegiatan pelatihan atau workshop, tetapi juga dapat secara langsung dilakukan ketika perpustakaan dan pustakawan khusus memberikan pelayanan kepada pengguna. Pengguna diajarkan dan dibimbing bagaimana menggunakan piranti dan alat bantu temu kembali informasi, pengguna diajarkan bagaimana melakukan seleksi informasi yang benar dan valid, serta pengguna diajarkan bagaimana melakukan sitasi atau kutipan pada sumber-sumber informasi yang diduplikasinya.

h. Layanan Lainnya

Layanan pengguna lain yang dapat diberikan oleh perpustakaan khusus adalah layanan ruang baca, layanan ruang riset atau penelitian, layanan ruang diskusi, layanan penelusuran informasi, kegiatan pelatihan, workshop, seminar, pameran dan diskusi yang mendatangkan pakar atau ahli dalam bidangnya.³³

4. Indikator Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit

Perpustakaan rumah sakit menggunakan sistem layanan open access artinya sistem terbuka, dimana pengunjung dapat mencari sendiri koleksi yang dikehendaki

³² Achmad, *Literasi Informasi: Ketrampilan Penting di Era Global*, (Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2007), h. 29

³³ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, h. 10

dengan langsung menuju ke rak koleksi ataupun melalui katalog. Adapun indikator layanan perpustakaan rumah sakit adalah sebagai berikut:

a. Layanan Teknis, meliputi

- (1) Pengadaan koleksi, seperti: buku, jurnal, mesin fotocopy, rak koleksi khusus, barcode reader, jam dinding dan lain-lain.
- (2) Pengelolaan koleksi, yang terdiri dari koleksi tercetak dan koleksi non tercetak.

b. Layanan Pembaca, meliputi:

- (1) Layanan Baca
- (2) Layanan Sirkulasi
- (3) Layanan penelusuran informasi
- (4) Layanan internet
- (5) Layanan audiovisual
- (6) Layanan referensi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.³⁴ Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini ialah metode deskriptif. Nawawi, mengemukakan bahwa metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki (seseorang, lembaga, masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya.³⁵ Penggunaan pendekatan kualitatif dalam kajian ini dikarenakan uraian hasil penelitian dijelaskan dalam bentuk data deskriptif dalam bentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Rumah Sakit Umum dr. Zainoel Abidin, Kota Banda Aceh. Pemilihan lokasi ini dikarenakan pengamatan awal bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan masih minim sehingga sebagian pengguna enggan melakukan kunjungan. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juli 2019.

³⁴ Moleong, Laxy, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2006), hal. 4.

³⁵ Narwawi, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2007), hal. 67.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti, karena dipandang sebagai semesta penelitian.³⁶ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.³⁷ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁸ Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini seluruh anggota Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin Banda Aceh sebanyak 158 orang.

Agar mempermudah penulis dalam mengumpulkan data, maka diambil sebagian populasi untuk dijadikan sampel, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling; simple random sampling*, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota perpustakaan untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.³⁹

Penarikan sampel dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin. Menurut Sugiyono penelitian ini menggunakan rumus

³⁶ Ferdinand Augusty, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2006), hal. 18.

³⁷ Sujarweni, V dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hal. 13.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Afabeta, 2011), hal. 81.

³⁹ *Ibid*, hal. 85

Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.⁴⁰

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = N/(N.e^2) + 1$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,05

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,05 (5%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah 10 % dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 158 anggota perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= N/(N.e^2)+1 \\ &= 158 / (158 \times 0.1^2)+1 \\ &= 158 / (158 \times 0.01) + 1 \\ &= 158 / 5,2 + 1 \\ &= 158/ 6,2 \end{aligned}$$

⁴⁰ *Ibid*, hal. 87.

= 25,48 karna angka dibelakang koma adalah 1, maka dibulatkan menjadi

= 25 orang

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 25 orang, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

D. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.⁴¹ Adapun data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil dari angket dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.⁴² Adapun sumber sekunder terdiri dari berbagai literatur. Adapun sumber sekunder terdiri dari berbagai literatur bacaan yang memiliki relevansi dengan kajian ini seperti skripsi, jurnal ilmiah, artiker dan situs internet. Data sekunder ini digunakan untuk mendapatkan berbagai teori terkait objek yang dikaji serta pengetahuan awal penulis terhadap aspek yang dikaji oleh pengaji sebelumnya.

⁴¹ Burhan, Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komuningkasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya,...)*, h. 132.

⁴² *Ibid.* 132.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data penelitian, maka digunakan teknik yaitu:

1. Kuesioner/Angket

Angket merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.⁴³ Angket merupakan angket yang disajikan dalam bentuk tulisan baik pernyataan maupun pertanyaan sehingga responden diminta untuk memilih suatu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda (✓).

Angket disebarkan kepada anggota Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin Banda Aceh. Angket akan disebarkan kepada responden yang terpilih berjumlah 25 orang. Jumlah pertanyaan di dalam angket sebanyak 21 pertanyaan, Penyusunan angket tersebut mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun daftar pertanyaan/pernyataan
2. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawaban. Angket yang digunakan sesuai dengan empat alternatif jawaban yaitu:

SS = sangat setuju

KS = tidak setuju

S = setuju

STS = sangat tidak setuju

⁴³ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 49

Table 3.1
Skala Penilaian Jawaban Angket

Alternative jawaban	Bobot nilai
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang teliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.⁴⁴ Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa data pengunjung, profil perpustakaan dan foto-foto saat penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, atau bahan-bahan yang ditemukan di lapangan. Untuk hasil angket dianalisa dengan menggunakan rumus statistik sederhana dengan perhitungan persentase yang disebut dengan distribusi frekuensi, yaitu:⁴⁵

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase

F = frekuensi

⁴⁴ Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 158.

⁴⁵ Hadi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hal. 229.

N = sampel
100% = bilangan tetap

Sugiyono mengemukakan ada tiga komponen pokok dalam analisis data yakni:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data juga merupakan suatu bentuk analisis yang mempertegas, memperpendek, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data diartikan sebagai pemaparan informasi yang tersusun untuk memberi peluang terjadinya suatu kesimpulan. Selain itu, dalam penyajian data diperlukan adanya perencanaan kolom dan tabel bagi data kualitatif dalam bentuk khususnya. Penyajian data yang baik dan jelas sistematikanya diperlukan untuk melangkah kepada tahapan penelitian kualitatif selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam penelitian dimana data-data yang telah diperoleh akan ditarik garis besar atau kesimpulan sebagai hasil keseluruhan dari penelitian tersebut.⁴⁶

Analisis data dalam kajian ini dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

(1) setelah data semuanya dikumpulkan, maka akan dilakukan kritikan terhadap data tersebut baik secara internal dan eksternal guna mendapatkan data yang

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,..., h. 10-112.

otentik, (2) setelah data yang asli dan dapat dipercaya diperoleh, maka penulis akan mengadakan penafsiran terhadap data tersebut, hal ini dilakukan untuk mendapatkan fakta-fakta terkait respon pengguna terhadap layanan perpustakaan, (3) setelah fakta diperoleh langkah selanjutnya penulis menuangkan fakta-fakta tersebut ke dalam uraian deskriptif dengan analisis kualitatif.



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Respon Pemustaka Terhadap Pelayanan Fisik Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

Layanan fisik perpustakaan yang penulis maksud dalam kajian ini terdiri dari ruang baca, ketersediaan fasilitas teknologi informasi, koleksi perpustakaan, kelengkapan fasilitas perpustakaan lainnya dan termasuk penampilan karyawan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin. Kelima indikator layanan fisik tersebut tentu mempengaruhi para pemustaka yang memanfaatkan jasa perpustakaan baik minat untuk terus berkunjung maupun kepuasan pemustaka, sehingga layanan fisik tersebut membuat pemustaka memiliki respon yang berbeda. Adapun respon pemustaka terhadap layanan fisik perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Respon Pemustaka Terhadap Layanan Fisik Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

No	Kategori	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	25%
2	Setuju	4	16%
3	Tidak Setuju	10	40%
4	Sangat Tidak Setuju	6	24%
Total		25	100%

Sumber: Data Kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa respon pemustaka terhadap layanan fisik perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel

Abidin rata-rata belum baik. Hal ini ditandai dari 25 (100%) responden terdapat 10 (40%) responden menyatakan tidak setuju atas layanan fisik perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin. Selebihnya 6 (24%) responden menyatakan sangat tidak setuju, 4 (16%) menyatakan setuju dan hanya 5 (20%) responden menyatakan sangat setuju atas pelayanan fisik yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin saat ini.

2. Respon Pemustaka Terhadap Keandalan Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

Keandalan layanan perpustakaan yang penulis maksud dalam kajian ini terdiri dari kenyamanan pelayanan, jam buka pelayanan, layanan peminjaman dan pengembalian koleksi, kinerja karyawan termasuk tingkat kebersihan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin. Masing-masing indikator keandalan layanan fitersebut tentu mempengaruhi respon yang berbeda di kalangan pengunjung baik para anggota perpustakaan maupun non anggota. Setelah diadakan penelitian terkait respon pemustaka terhadap keandalan layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Respon Pemustaka Terhadap Keandalan Layanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

No	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	24%
2	Setuju	11	44%
3	Tidak Setuju	4	16%
4	Sangat Tidak Setuju	4	16%
Total		25	100%

Sumber: Data Kuesioner, 2019

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap tingkat keandalan layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin rata-rata sudah baik. Hal ini ditandai dari 25 (100%) responden terdapat 11 (44%) responden menyatakan setuju atas keandalan layanan yang diberikan oleh karyawan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, 6 (24%) responden menyatakan sangat setuju terhadap keandalan layanan yang diberikan oleh karyawan perpustakaan, 4 (16%) menyatakan kurang setuju dan hanya 4 (16%) responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap keandalan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin saat ini.

3. Respon Pemustaka Terhadap Ketanggapan Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

Ketanggapan layanan perpustakaan yang penulis maksud dalam kajian ini terdiri dari pelayanan yang cepat dan tepat waktu, penyampain informasi, pemberian sanksi bagi pelanggar dan layanan bantuan informasi kepada pemustaka oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin. Masing-masing indikator katanggapan layanan tersebut tentu mempengaruhi respon yang berbeda di kalangan pengunjung baik para anggota perpustakaan maupun non anggota. Setelah diadakan penelitian terkait respon pemustaka terhadap ketanggapan layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Respon Pemustaka Terhadap Ketanggapan Layanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

No	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	28%
2	Setuju	8	32%
3	Tidak Setuju	5	20%
4	Sangat Tidak Setuju	5	20%
Total		25	100%

Sumber: Data Kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap tingkat ketanggapan layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin rata-rata sudah baik. Hal ini ditandai dari 25 (100%) responden terdapat 8 (32%) responden menyatakan setuju atas ketanggapan layanan yang diberikan oleh karyawan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, 7 (28%) responden menyatakan sangat setuju terhadap ketanggapan layanan yang diberikan oleh karyawan perpustakaan, 5 (20%) menyatakan kurang setuju dan hanya 5 (20%) responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin saat ini.

4. Respon Pemustaka Terhadap Pelayanan Jaminan dan Kapasitas Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

Jaminan dan kapasitas layanan perpustakaan yang penulis maksud dalam kajian ini terdiri dari komunikasi antar karyawan, keamanan perpustakaan, kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan serta kesopanan dan kesantunan pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin. Masing-masing indikator jaminan dan kapasitas layanan tersebut

tentu mempengaruhi respon yang berbeda di kalangan pengunjung baik para anggota perpustakaan maupun non anggota. Setelah diadakan penelitian terkait respon pemustaka terhadap jaminan dan kapasitas layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Respon Pemustaka Terhadap Jaminan dan Kapasitas Layanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

No	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	20%
2	Setuju	7	28%
3	Tidak Setuju	10	40%
4	Sangat Tidak Setuju	3	12%
Total		25	100%

Sumber: Data Kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap tingkat jaminan dan kapasitas layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin rata-rata tergolong belum baik. Hal ini ditandai dari 25 (100%) responden terdapat 10 (40%) responden menyatakan tidak setuju atas jaminan dan kapasitas layanan yang diberikan oleh karyawan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, 7 (28%) responden menyatakan setuju terhadap jaminan dan kapasitas layanan yang diberikan oleh karyawan perpustakaan, 5 (20%) menyatakan sangat setuju dan hanya 3 (12%) responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap jaminan dan kapasitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin saat ini.

5. Respon Pemustaka Terhadap Empati Layanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

Empati layanan perpustakaan yang penulis maksud dalam kajian ini terdiri dari layanan yang penuh perhatian, layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan setiap karyawan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin selalu memiliki waktu untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka. Masing-masing indikator empati layanan tersebut tentu mempengaruhi respon yang berbeda di kalangan pengunjung baik para anggota perpustakaan maupun non anggota. Setelah diadakan penelitian terkait respon pemustaka terhadap empati layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Respon Pemustaka Empati Layanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

No	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	25%
2	Setuju	4	16%
3	Tidak Setuju	10	40%
4	Sangat Tidak Setuju	6	24%
Total		25	100%

Sumber: Data Kuesioner, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa respon pemustaka terhadap sikap empati layanan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin rata-rata belum baik. Hal ini ditandai dari 25 (100%) responden terdapat 10 (40%) responden menyatakan tidak setuju atas sikap empati pihak perpustakaan dalam memberikan layanan di perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin. Selebihnya 6 (24%) responden menyatakan sangat tidak setuju, 4

(16%) menyatakan setuju dan hanya 5 (20%) responden menyatakan sangat setuju atas sikap empati pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin saat ini.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terkait respon pemustaka terhadap lima indikator pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin diketahui bahwa jika dilihat dari aspek layanan fisik seperti ruang baca, ketersediaan fasilitas teknologi informasi, koleksi perpustakaan, kelengkapan fasilitas perpustakaan lainnya dan termasuk penampilan karyawan rata-rata belum baik. Dari 25 (100%) responden terdapat 10 (40%) responden menyatakan tidak setuju, 6 (24%) responden menyatakan sangat tidak setuju, 4 (16%) menyatakan setuju dan hanya 5 (20%) responden menyatakan sangat setuju atas pelayanan fisik yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.

Dilihat dari aspek respon pemustaka terhadap keandalan layanan perpustakaan seperti kenyamanan pelayanan, jam buka pelayanan, layanan peminjaman dan pengembalian koleksi, kinerja karyawan termasuk tingkat kebersihan perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin rata-rata sudah baik. Dari 25 (100%) responden terdapat 11 (44%) responden menyatakan setuju, 6 (24%) responden menyatakan sangat setuju, 4 (16%) menyatakan kurang setuju dan hanya 4 (16%) responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap keandalan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.

Dari aspek ketanggapan layanan perpustakaan seperti pelayanan yang cepat dan tepat waktu, penyampain informasi, pemberian sanksi bagi pelanggar dan

layanan bantuan informasi kepada pemustaka oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin pemustaka rata-rata merespon sudah baik. Dari 25 (100%) responden terdapat 8 (32%) responden menyatakan setuju, 7 (28%) responden menyatakan sangat setuju, 5 (20%) menyatakan kurang setuju dan hanya 5 (20%) responden menyatakan sangat tidak setuju.

Respon pemustaka terhadap pelayanan jaminan dan kapasitas Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin seperti komunikasi antar karyawan, keamanan perpustakaan, kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan serta kesopanan dan kesantunan pelayanan yang diberikan rata-rata tergolong belum baik dengan tingkat persentase dari 25 (100%) responden terdapat 10 (40%) responden menyatakan tidak setuju, 7 (28%) responden menyatakan setuju, 5 (20%) menyatakan sangat setuju dan hanya 3 (20%) responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap jaminan dan kapasitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.

Sedangkan jika dilihat respon pemustaka terhadap sikap empati layanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin seperti sikap yang penuh perhatian, layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka juga tergolong rata-rata belum baik. Dari 25 (100%) responden terdapat 10 (40%) responden menyatakan tidak setuju, 6 (24%) responden menyatakan sangat tidak setuju, 4 (16%) menyatakan setuju dan hanya 5 (20%) responden menyatakan sangat setuju atas sikap empati pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dari lima indikator pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin baik aspek layanan fisik, keandalan layanan, ketanggapan layanan, jaminan dan kapasitas serta sikap empati layanan hanya dua aspek yang direspon pemustaka dengan baik yaitu keandalan dan ketanggapan. Sedangkan tiga indikator pelayanan lainnya seperti aspek layanan fisik, pelayanan jaminan dan kapasitas serta sikap empati layanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin direspon pemustaka belum baik.

B. Saran

Agar kajian ini dapat terealisasi dengan baik, maka penulis ajukan beberapa saran, yaitu:

1. Bagi pihak perpustakaan agar terus meningkatkan kapasitas pelayanan kepada pemustaka, mengingat masih banyak aspek pelayanan yang belum mampu memuaskan para pemustaka yang memanfaatkan jasa layanan yang diberikan pihak Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin.
2. Bagi pihak Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin, agar ke depan memberikan dukungan khusus berupa peningkatan kompetensi para karyawan khususnya dalam aspek memberikan pelayanan dengan baik kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Subandi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta : Bulan Bintang, 1982), h. 50.
- Alisuf Sabri, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, (Jakarta: Pedoman Jaya, 2004), h. 60
- Agus Suyanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2004), h.31-32
- Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, h. 10
- Achmad, *Literasi Informasi: Ketrampilan Penting di Era Global*, (Surabaya: Universitas Kristen Petra,2007), h. 29
- Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, h. 10
- Badan Standar Nasional (BSN) *Standar Nasional Indonesia: Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah (SNI 7496:2009)*, (Jakarta: Badan Standar Nasional Tahun 2009).
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta : UGM, 1996), h. 53
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum...*,h. 55
- Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan, *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, (Jakarta: Departemen Kesehatan RI, 1992), h. 108
- Darmono, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Grasindo Eastwood, 2001), h. 34.
- Erny Puspa, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya*, Jurnal Pari Vol 2 No. 2, 2016, h. 114
- Echoles dan Hassan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, cet. Ke-27, (Jakarta: Gramedia, 2003), h. 481
- Firnanda Safitri, *Respon Pengguna Terhadap Layanan Penyediaan Bahan Pustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh*, Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2017), h. 28.
- Hasan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), h. 952
- Hasan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Departemen Pendidikan, edisi ketiga*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), h. 952

- Jhon. M. Echoles dan Hassan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, (Jakarta : Gramedia, 2003), h. 481
- Jalaludin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), h. 51
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia, 1991), h. 50
- Panduan Pelayanan Instalasi Perpustakaan RSUD dr. Zainoel Abidin Tahun 2018
- Sutarno, *Tanggung Jawab Dalam Mengembangkan Informasi*, (Jakarta: Panta Raeli, 2005), h. 112.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9.
- Sutarno, *Kamus Perpustakaan dan Informasi*, (Jakarta: Sagung Seto, 2008), h. 150.
- Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 50.
- Save D. Dagun, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Lembaga Pengkajian dan Kebudayaan Nusantara, 1997), h. 964
- Zahriani, *Respon Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 8 Banda Aceh*, Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2017), h. 1

ANGKET INSTRUMEN PENELITIAN

A. Identitas Responden

- (1) Nama :
- (2) Jenis kelamin :
- (3) Alamat :
- (4) Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian:

- (1) Bacalah pertanyaan penelitian di bawah ini dengan sebaik-baiknya
- (2) Berikan tanda check dalam kotak yang disediakan dengan keadaan saudara/i

Keterangan: SB : Sangat Baik
B : Baik
KB : Kurang Baik
STB : Sangat Tidak Baik

Respon Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Rumah Sakit Umum Zainoel Abidin

No	Pertanyaan	Pilihan			
		SB	B	KB	STB
Layanan Teknis					
1	Pengadaan koleksi perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
2	Kualitas koleksi perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
3	Informasi yang terdapat pada koleksi perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
4	Pengolahan bahan perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
5	Klasifikasi bahan pustaka perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
6	Pemberian nomor inventarisasi perpustakaan RS.				

	Umum Zainoel Abidin				
7	Penyusunan koleksi perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
8	Katalog koleksi perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
9	Sistem Pemeliharaan bahan pustaka perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
10	Kondisi koleksi dan bahan perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
11	Penggunaan media bahan pustaka perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
Layanan Pengguna					
9	Layanan peminjaman koleksi perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
10	Layanan pengembalian koleksi perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
11	Layanan pemungutan denda perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
12	Layanan pendaftaran anggota perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
13	Layanan baca di tempat pada perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
14	Hubungan pihak pustaka dengan masyarakat pengunjung				
15	Layanan penagihan pada perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
16	Ketersediaan refensi buku pedoman pada perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
17	Ketersediaan refensi kamus pada perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
18	Ketersediaan refensi buku penganan pada perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				
19	Sumber-sumber geografi, biografi, bibliografi, terbitan pemerintah, peta, globe, brosur, katalog, dan koleksi sejenis				
20	Layanan koleksi terbitan berkala seperti majalah, jurnal, surat kabar, buletin, laporan tahunan/semesteran/triwulanan, berita pemerintah/swasta, <i>newsletter</i> , dan lain-lain				
21	Ketersediaan koleksi langka pada perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				

22	Layanan koleksi digital dan multimedia seperti jurnal online, database online, akses internet, data-data elektronik dan sumber-sumber lain berformat elektronik seperti cakram optik, audiobook, dan lain-lain				
23	Layanan pendidikan pemakai melalui pelatihan, workshop, sosialisasi, diskusi maupun pendampingan secara langsung pada saat pemustaka ada di perpustakaan.				
24	Layanan literasi informasi pada perpustakaan RS. Umum Zainoel Abidin				

Banda Aceh,
Penyusun

2019

ZULHELMI
NIM. 531202880

