

**PERANAN *VOLUNTEER* DALAM UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN PRIMA DI UPT. PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

LISAWATI

NIM. 150503064

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



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2021 M/ 1442 H**

**PERANAN VOLUNTEER DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN
PRIMA DI UPT.USK**

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh:

LISAWATI
NIM. 150503064
Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Muhammad Nasir M.Hum
NIP. 196601131994021002



Suraiya, S.Ag., M.Pd
NIP. 19751102200312202

SKRIPSI

**Telah Diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan
Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal :

**Senin, 26 Juli 2021
16 Zulhijah 1442 H**

**Darussalam – Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi**

Ketua

**Dr. Muhammad Nasir, M. Hum.
NIP. 196601131994021002**

Sekretaris

**Suraiya, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197511022003122002**

Penguji I

**Umar Bin ABD.Aziz, S.Ag., S.S., M.A.
NIP. 197011071999031002**

Penguji II

**Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS.
NIP. 197701012006041004**

Mengetahui

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

**Dr. Fauzi Ismail, M. Si
NIP. 196805111994021001**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lisawati
NIM : 150503064
Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Universitas : UIN Ar-Raniry

dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat oleh penulis sendiri dan belum pernah diajukan oleh pihak lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu perguruan tinggi, terkecuali disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam skripsi ini semua atau sebagian isinya terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademis yang saya peroleh dapat dicabut/dibatalkan, serta dapat diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dan ditanda tangani dalam keadaan sadar tanpa tekanan dan paksaan oleh pihak manapun.

Banda Aceh, 26 Juli 2021
Yang Menyatakan,




Lisawati

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “**Peranan *Volunteer* dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala** ”. Shalawat beserta salam penulis hadiahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta sahabat dan keluarganya yang telah menuntun umat manusia dari alam jahiliyah ke alam islamiyah, dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang teristimewa kepada Ayahanda Ismail Yusuf (Alm) dan ibunda Siti Hawa yang telah membesarkan, memberikan pendidikan dan kasih sayang yang sebesar – besarnya kepada penulis. Terimakasih yang tak terhingga kepada kedua kakak saya, Juliana,S.Keb dan Salmiati,S.Pd serta keluarga besar Awan Baha yang telah membantu memberikan dukungan serta semangat yang lebih kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Fauzi Ismail, Dr, M.Si, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Nurhayati Ali Hasan, M.LIS. selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr.Muhammad Nasir,M.Hum sebagai pembimbing I yang telah membantu dan memberikan arahan sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.

4. Suraiya, S.Ag,.M.Pd sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan senantiasa memberikan arahan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dan kepada seluruh civitas Akademik Fakultas Adab dan Humaniora yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Terima kasih kepada *volunteer* serta pemustaka Perpustakaan USK yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian yang penulis lakukan dan terima kasih kepada kepala UPT. Perpustakaan USK yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada seluruh mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan angkatan 2015 Khususnya teman-teman angkatan 2015 yang banyak membantu penulis dalam perkuliahan Eliza Refki, Uci Elisa Pitri, Wisma Hasanah, Amaul Husna, Nurlaili, maisarah Putri. Terima kasih kepada teman seperjuangan farida Hidayati, Kasti Mayani, Ririn Audia dan terima kasi kepada keluarga besar kos 14B Susi Andriani, Novi Fitria, salmiati, mariza Oktaviana yang sudah memberi penulis semangat dan bantuan dengan ikhlas dan tanpa pamrih sampai selesainya tugas akhir ini.

Kebenaran selalu datang dari Allah SWT dan kesalahan itu datang dari penulis sendiri, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Demikian harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Banda Aceh, 26 Juli 2021
Penulis,

Lisawati

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penjelasan Istilah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	9
B. Volunteer (Relawan).....	11
1. Pengertian Volunteer	11
2. Peran Volunteer dalam Dunia Perpustakaan	15
C. Upaya Peningkatan Pelayanan Prima	16
1. Pelayanan Perpustakaan	16
2. Pelayanan Prima	22
3. Layanan Prima di Perpustakaan	28
D. Peran Volunteer dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Perpustakaan.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Fokus Penelitian	33
D. Kredibilitas Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	47
BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Nama-Nama Kepala UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala	43
Tabel 4.2 Jenis Fasilitas Perpustakaan USK	45
Tabel 4.3 Jam Layanan UPT. Perpustakaan UKS	46



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Peranan *Volunteer* dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui peranan *volunteer* dalam upaya peningkatan pelayanan prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan dalam penelitian ini pustakawan dan *volunteer*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa peranan *volunteer* dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala ialah membantu pihak perpustakaan dalam memberikan pelayanan pada malam hari, memberikan pelayanan kepada pemustaka dalam pencarian koleksi melalui aplikasi Wilis, memberikan bantuan kepada mahasiswa baru dalam mencari dan peminjaman buku melalui komputer, mengarahkan pemustaka untuk memanfaatkan jasa layanan perpustakaan, menjadi fasilitator bagi setiap kendala pemustaka dan memberikan pendampingan bagi mahasiswa akhir yang membutuhkan karya ilmiah. Kendala *volunteer* dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala ialah kurang patuhnya sebagian pemustaka akan aturan yang telah ditetapkan, minimnya rasa kepercayaan pemustaka akan *volunteer* dan adanya bentrok jadwal kerja dengan jadwal kuliah sehingga pihak *volunteer* tidak dapat menjalankan peranan di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala.

Kata Kunci: Peranan, *Volunteer*, Pelayanan Prima

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan perpustakaan di lingkungan pendidikan sangat penting, karena menjadi pusat informasi bagi semua pihak di dalamnya. Informasi tersebut dalam bentuk koleksi buku dan majalah yang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mendapat informasi dan pengetahuan. Menurut Nasution, perpustakaan adalah pelayanan yang berarti kesibukan, bahan-bahan pustaka harus sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukannya.¹ Sedangkan menurut Teguh, perpustakaan merupakan suatu unit dalam suatu lembaga yang berperan untuk mendorong efektifitas serta optimalisasi proses pembelajaran melalui berbagai proses pelayanan, seperti pelayanan media, pelatihan, konsultasi pembelajaran dan lain-lain.²

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas jelas bahwa perpustakaan sangat identik dengan pelayanan. Pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan berupa pencatatan dalam pemanfaatan dan menggunakan koleksi, bimbingan/arahan kepada pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan dengan baik dan semaksimal mungkin.³ Menurut Moenir pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka

¹ S Nasution, *Pengertian Belajar*, (Bandung: Bumi Aksara, 1990), 139

² Teguh Yudi Cahyono, *Fungsi Perpustakaan Sebagai Penyedia Informasi Pustakawan* (Malang: Universitas Negeri Malang, 2014), 1-4

³ Nurhadi M. Achmad, *Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Deplikdup, 1980), 2

mengenai informasi bahan-bahan ataupun koleksi baik itu berbentuk buku maupun non buku.

Salah satu bentuk pelayanan yang sangat bagus yang harus diberikan oleh perpustakaan adalah layanan prima. Layanan prima merupakan arti dari kata “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Dikatakan terbaik karena sesuai ataupun bahkan melebihi dari standar pelayanan yang telah ditetapkan.⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah perihal tentang prosedur/cara untuk melayani yang diberikan sehubungan dengan jasa.⁵ Sedangkan prima adalah sempurna, sangat baik.⁶ Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan salah satu layanan terbaik yang dapat diterapkan dalam melayani setiap pemustaka.

Salah satu perpustakaan yang menerapkan layanan prima adalah UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. Hal ini direalisasikan dengan menyediakan berbagai macam layanan. Layanan yang tersedia di perpustakaan tersebut antara lain layanan sirkulasi, baca, referensi, internet, multimedia dan lain-lain. Selain berbagai macam layanan yang tersedia, berbagai fasilitas juga semakin lengkap misalnya *hotspot*, *gazebo* dan fasilitas tempat membaca serta koleksi kerja sama dengan perpustakaan luar baik dalam maupun luar negeri. Bahkan fasilitas berupa Ruang Baca yang full *Ac* dan *Free Internet Access*, Ruang Diskusi yang Nyaman, kabel Lan/Internet, Ruang ganti multimedia center dan Ruang Seminar *Plus white*

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Alex Media Komptundo, 2014), 27

⁵ Antom M Mulyono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Depertamen Pendidikan dan Keudayaan, 2013), 504

⁶ Antom M Mulyono, *Kamus Besar...*, 701

boar, lcd proyektor, wifi yang membuat pemustaka betah berada di perpustakaan serta loyal untuk terus berada di Perpustakaan Unsyiah. Namun, hal ini belum mampu memaksimalkan kedatangan pengunjung ke pustaka tersebut.

Upaya peningkatan layanan prima oleh pihak Perpustakaan Unsyiah tersebut melibatkan orang lain, yang disebut *volunteer*. Menurut Widjajan *volunteer* ialah pihak yang memberikan bantuan kepada perpustakaan secara sukarela tanpa mengharapkan imbalan baik uang maupun imbalan lainnya, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sebuah perpustakaan⁷.

Perpustakaan Unsyiah saat ini telah mempekerjakan tenaga *volunteer* sebanyak 20 orang. Mereka bekerja sebagai tenaga dalam membantu segala kebutuhan layanan jika ada para karyawan perpustakaan yang berhalangan hadir, atau tidak mampu menyelesaikan pekerjaan secara personal dalam memberikan layanan kepada pemustaka dengan baik.

Namun, pertanyaanya apakah para *volunteer* mampu meningkatkan pelayanan tersebut ? mengingat *volunteer* itu sendiri direkrut oleh pihak Perpustakaan Unsyiah dari berbagai bidang profesi bahkan sebagian masih sebagai mahasiswa. Bagaimana para *volunteer* menjalankan peranannya dalam memberikan layanan prima. Hal ini diperumit lagi setelah adanya wabah pandemi Covid-19 dimana layanan perpustakaan sangat dibatasi hanya diberikan secara daring/online. Artinya telah terjadi perubahan mendasar dalam pelayanan di perpustakaan Unsyiah.

⁷ Emmeline Widjaja, "Motivation Behind Volunteerism". CMC Senior Theses. 2010

Terjadinya perubahan yang mendasar dalam aspek pelayanan di Perpustakaan Unsyiah akibat Covid-19 ini juga memberi dampak terhadap pembatasan bagi pihak pemustaka untuk lebih leluasa memperoleh informasi yang ada di Perpustakaan Unsyiah. Namun, disatu sisi tuntutan kuliah yang terus berlangsung membuat pemustaka untuk tetap memperoleh informasi dari perpustakaan Unsyiah. Oleh karena itu peran *volunteer* sangat dibutuhkan untuk dapat memberikan layanan semaksimal mungkin kepada pemustaka baik pada anggota maupun pengunjung dari pihak kampus lainnya.

Fakta di lapangan menunjukkan adanya berbagai masalah dalam pelayanan yang diberikan oleh *volunteer* di Perpustakaan Unsyiah. Hal ini sebagaimana pengakuan dari pihak *volunteer* itu sendiri bahwa dalam memberikan layanan masalah pemustaka menjadi bagian yang membuat layanan kurang efektif dijalankan. Dimana dalam hal ini para *volunteer* kurang mendapatkan kepercayaan penuh dari pemustaka, adanya kendala dalam pelaksanaan tugas terutama sering bentroknya jam kerja dengan jam kuliah, serta diperparah dengan kompetensi para *volunteer* yang bukan bidang ahli perpustakaan.⁸

Maka, penulis tertarik untuk meneliti bagaimanapun peran *volunteer* dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan Unsyiah, melalui penelitian dengan judul **“Peranan *Volunteer* dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala”**.

⁸ Wawancara dengan Volunteer Pada Tanggal 22 Desember 2020

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan *volunteer* dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala?

C. Tujuan Penelitian

Sama halnya dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, yaitu yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan *volunteer* dalam upaya peningkatan pelayanan prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis kajian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan pengetahuan ilmu perpustakaan umumnya dan khususnya terkait peranan *volunteer* dalam upaya peningkatan pelayanan prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. Serta dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan kajian lebih lanjut terkait objek kajian.

2. Manfaat Praktis

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

- a. Bagi pengelola perpustakaan, sebagai sumbangan pemikiran dalam ilmu pengetahuan dalam penerapan pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala.
- b. Bagi pemustaka, kajian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan agar terus memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan oleh UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala untuk kepentingan pendidikan.
- c. Bagi penulis, dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, karena penelitian dapat mengaplikasikan konsep dan teori yang sudah diperoleh dalam proses perkuliahan.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam skripsi ini bertujuan untuk memberi keterangan dan gambaran dari judul yang dipilih agar tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan maksud yang sebenarnya. Judul penelitian ini adalah “Peranan *volunteer* dalam upaya peningkatan pelayanan prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala”. Adapun beberapa istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Peranan *Volunteer* (relawan)

Peran dapat diartikan sebagai perangkat tingkah yang dimiliki oleh seseorang yang memiliki peran atau kedudukan tertentu, kedudukan dalam hal ini dapat diartikan sebagai posisi tertentu dalam masyarakat.⁹ Sedangkan relawan

⁹ Sutyo bakir, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Tangerang; Karisma publishing group, 2009), 374.

menurut PNPMM adalah seseorang yang secara sukarela menyumbangkan waktu, tenaga, pikiran dan keahliannya untuk menolong orang lain dan sadar bahwa tidak akan mendapatkan upah atau gaji atas apa yang telah disumbangkan.¹⁰ Sedangkan menurut Sry relawan adalah mahasiswa dan mahasiswi yang ingin membantu lembaga dalam melakukan kegiatan-kegiatan lembaga secara sukarela.¹¹ Adapun yang dimaksud dengan peranan *volunteer* dalam penelitian ini adalah tingkah laku/tindakan dari mahasiswa-mahasiswa Unsyiah yang merasa terpanggil untuk melakukan sesuatu dalam maksud untuk meningkatkan pelayanan prima perpustakaan supaya meningkatnya kunjungan pemustaka ke UPT. Syiah Kuala.

2. Layanan prima

Menurut Djunaidi dan mulchan layanan prima adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam membantu kebutuhan pemustaka dengan sikap profesional dan mampu memberikan nilai keunggulan dengan sikap kompetitif yang sehat untuk mewujudkan visi universitas sebagai *academic excellent*.¹² Sementara itu, menurut Daryanto dan Ismanto layanan prima merupakan upaya maksimal yang mampu diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perpustakaan industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan

¹⁰ PNPMM Mandiri Perkotaan, *Manajemen Relawan: Modul Khusus Komunitas*, (Tt.: Departemen Pekerjaan Umum, Tth), 12

¹¹ Sry Lastari Dewi, *Peran Relawan Dalam Penghimpunan Dana Zakat, Infak, dan Shadaqah Di Lembaga Amil Zakat (Laz) Inisiatif Zakat Indonesia (Izi) Perwakilan Riau*, (Skripsi: Riau, 2019), 9

¹² Djunaidi dan Mulca Achmad, *Layanan Prima Sebagai Usaha Pemberdayaan Perpustakaan*, Artikel, Diakses pada Tanggal 05 Mei 2020, Melalui Situs: [Http://Digilib.Unsri.Ac.Id/Download/Layanan%20prima%20%20sebagai%20%20usaha%20%20pemberdayaan%20%20perpustakaan.Pdf](http://Digilib.Unsri.Ac.Id/Download/Layanan%20prima%20%20sebagai%20%20usaha%20%20pemberdayaan%20%20perpustakaan.Pdf)

kebutuhan pelanggan, sehingga tercapai suatu kepuasan.¹³ Menurut Achmad pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, memiliki ciri khas kualitas yang baik.¹⁴

Berdasarkan pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan layanan prima adalah layanan konsep kerja dalam memberikan jasa atau melayani pemustaka dengan memberikan pelayanan terbaik agar dapat memuaskan pemustaka. Adapun layanan prima yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan prima yang meliputi indikator: *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung Jawab).

¹³ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Medan, 2014), 1.1

¹⁴ Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta; Sagung Seto, 2012, 43.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan terhadap beberapa literatur sebelumnya, penulis mendapatkan beberapa penelitian sejenis yang berkaitan dengan tema tentang pelayanan perpustakaan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Dian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan mahasiswa di perpustakaan UIN sunan kalijaga Yogyakarta dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswanya di perpustakaan UIN sunan kalijaga Yogyakarta.

Beliau ini menggunakan penelitian kuantitatif, populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif yang ada UIN sunan kalijaga Yogyakarta yang berjumlah 895 mahasiswa. Sementara sampel yang diambil dalam penelitiannya adalah sebanyak 100 mahasiswa. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental simple*.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang terjadi antara kualitas pelayanan yang diberikan

terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini bisa dilihat dari rata-rata perolehan nilai angket yang telah dianalisis.¹⁵

Ririn Rahayu dan Nurrisati “*Partisipasi Relawan Terhadap Kegiatan Peningkatan Minat Baca Masyarakat di Taman Baca Suka Maju Sejahtera Kota Padang*”. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari Taman Bacaan Suka Maju Sejahtera Kota Padang bahwa partisipasi relawan sangat berperan penting terhadap kegiatan di Taman Bacaan Suka Maju Sejahtera Kota Padang. Hal ini terbukti: (1) Taman Bacaan Suka Maju Sejahtera Kota Padang kurang dimanfaatkan secara optimal terutama anak-anak.; (2) kendala relawan dalam kegiatan meningkatkan minat baca masyarakat di perpustakaan yaitu, kurangnya minat baca dari masyarakat itu sendiri, serta sarana dan pra sarana yang kurang lengkap untuk dimanfaatkan oleh masyarakat terutama untuk siswa program Paket A, Paket B, dan Paket C; (3) Kurangnya minat pengunjung oleh faktor keterbatasan koleksi buku yang dimana koleksi bahan bacaannya kebanyakan untuk umum, sehingga koleksi yang ada masih kurang mambantu untuk pembelajaran.¹⁶

Dari kedua penelitian di atas membuktikan bahwa penelitian yang penulis lakukan belum pernah diteliti sebelumnya baik dari segi tujuan penelitian, yang membedakannya adalah lokasi penelitian, populasi dan sampel serta metode penelitian yang berbeda. Walaupun demikian, persamaan penelitian ini dengan

¹⁵ Dian Rizky Astuti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2016, 1-62.

¹⁶ Ririn Rahayu dan Nurrisati, *Partisipasi Relawan Terhadap Kegiatan Peningkatan Minat Baca Masyarakat di Taman Baca Suka Maju Sejahtera Kota Padang*, (Padang: Program Studi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan FBS Universitas Negeri Padang, 2018), h. 246.

penelitian-penelitian sebelumnya adalah sama-sama melakukan penelitian tentang pelayanan prima yang diberikan oleh setiap perpustakaan kepada pemustaka.

B. *Volunteer* (Relawan)

1. Pengertian *Volunteer*

Setiap lembaga perpustakaan tentu sangat membutuhkan tenaga karyawan dan pustakawan yang dapat memberikan pelayanan secara baik yang biasa disebut *Volunteer*. Isandi mendefinisikan *volunteer* sebagai orang yang bekerja di bidang atau ranah sosial.¹⁷ Relawan dikonotasikan sebagai orang yang memberikan pertolongan atas dasar belas kasihan (*philanthropy*) atau karena dorongan amal (*charity*).¹⁸ Relawan merujuk kepada seseorang yang berbuat amal atau memiliki kepedulian untuk berbagi dengan orang lain. Sedangkan pekerja sosial profesional adalah orang yang didasari oleh pengetahuan, keterampilan dan nilai dalam melakukan intervensi sosial terhadap permasalahan sosial. Relawan sosial adalah seseorang yang menyumbangkan tenaga, pikiran dan waktu untuk membantu sesama dengan sukarela tanpa mengharapkan upah atau gaji.¹⁹

Menurut Rizki Saputro ada beberapa hal yang membuat seseorang menjadi relawan diantaranya adalah pertama, pada hal ini seseorang menjadi relawan dilandasi oleh panggilan hati. Relawan tersebut merasa bahwa ia perlu membantu orang lain yang membutuhkan bantuan. Kedua, kesamaan

¹⁷ Isandi Rukminto, *Kesejahteraan Sosial*, (Jakarta: Rajagrafindo persada, 2013), 12.

¹⁸ Ending Moerdopo, *Siapakah Pekerja Profesional*. Diakses melalui situs www.endangmoerdopo.blogspot.ac.id yang diakses pada tanggal 3 Juli 2020.

¹⁹ Rahmi Utami, *Relawan Pendidikan sebagai Pendamping Pendidikan Anak Kurang Mampu*, *Jurnal PGSD*, 4-8.

pengalaman masa lampau menjadi salah satu landasan mengapa seseorang mendedikasikan diri menjadi relawan. Ketiga, kesamaan peristiwa masa lampau juga membuat seseorang akan lebih mudah untuk membantu karena ia dapat merasakan dan dapat memberikan solusi yang tepat dalam mengatasi masalah yang sedang dihadapi orang lain. Selanjutnya, rasa kemanusiaan yang tinggi yang mendorong orang tersebut menjadi relawan. Keempat, adanya dorongan agama. Dalam semua agama di dunia ini dianjurkan untuk saling membantu satu sama lain orang yang membutuhkan bantuan. Karena hal itu merupakan ibadah yang akan mendapat pahala untuk kebaikan yang dilakukannya.²⁰

Volunteer banyak sekali memberikan manfaat terhadap suatu lembaga pelayanan sosial. Hal tersebut tentu akan membantu kinerja staff dalam suatu lembaga pelayanan sosial ketika memiliki banyak tugas. Sehingga staff dari lembaga pelayanan sosial tersebut dapat melakukan kegiatan atau tugas lainnya yang harus dikerjakannya.²¹

Relawan adalah seseorang yang menyumbangkan waktu, tenaga, dan talentanya untuk memenuhi suatu kebutuhan masyarakat tanpa mengambil keuntungan finansial atas sumbangannya tersebut.²² Relawan berbeda dengan pekerja berbayar (karyawan) meskipun keduanya merupakan tenaga kerja

²⁰ Rizki Saputro, *Motivasi Volunteer Sebuah Studi Deskriptif pada CSO Pendidikan Anak Marjinal dan Jalanan*, *Jurnal Manajemen*, Vol. 13 No. 1, Mei 2016, 76-93.

²¹ Rini Rizkiawati, Budhi Wibhawa, Meilanny Budiarti S., Santoso Tri Raharjo, *Pentingnya Buku Panduan Bagi Volunteer pada Organisasi Sosial (Studi Kasus Pada Lembaga Rehabilitasi Odha dan Konsumen Napza Rumah Cemara Kota Bandung)*, *Ocial Work Jurnal* Vol. 7, No. 2, 1 – 79.

²² Musick, Marc A dan John Wilson, *Volunteers a Social Profile*. Indiana University Press, 2008), 90

pada sebuah organisasi. Relawan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasi karena pelayanannya lebih berbasis pada nilai dibandingkan dengan pekerja berbayar²³.

Meskipun relawan merupakan pekerja yang tidak berbayar, namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengelolanya. Memahami motivasi relawan secara mendalam sangat diperlukan bagi pengelola organisasi dalam merekrut maupun mempertahankan relawan.²⁴ Hal tersebut merupakan tugas organisasi yang sulit dalam menyelami relawan karena setiap individunya mempunyai motivasi yang berbeda-beda tergantung konteks dan kesempatannya mengikuti kegiatan sukarela.²⁵

Volunteer banyak melakukan pekerjaan dalam berbagai bidang seperti budaya, kesehatan, pendidikan, peduli bencana dan lain sebagainya. Adapun contoh peranan *volunteer* dalam bidang kesehatan adalah pemberian peran *volunteer* untuk anak-anak penderita penyakit kanker. Seperti yang diungkapkan oleh Uria dkk, menurut hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penanganan anak-anak penderita penyakit kanker tidak hanya cukup dengan penanganan, dari pihak medis saja, namun bantuan penanganan dan perhatian dari *volunteer* juga merupakan hal yang sangat penting. Hal ini terjadi karena pihak medis hanya mampu menangani pasien dari segi pengobatan dan obat-

²³ Cuskelly, Graham. McIntyre, Norman dan Boag, Alistair. 1998. *A Longitudinal Study of the Development of Organizational Commitment amongst Volunteer Sport Administrators*. Journal of Sports Management.

²⁴ Bang, Hyejin dan Ross, Stephen D. 2004. *Volunteer Motivation and Satisfaction*. <https://pdfs.semanticscholar.org/57bc/d374bf289b02f99651d06adda4bdde4208f5.pdf>

²⁵ Clary, E. G., & Snyder, M. 1999. *The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations*. *Current directions in psychological science*, 8(5), 156-159. Cuskelly, Graham. McIntyre, Norman dan Boag, Alistair. 1998. *A Longitudinal Study of the Development of Organizational Commitment amongst Volunteer Sport Administrators*. Journal of Sports Management.

obatan sementara dengan kehadiran para relawan dapat membantu pasien dari segi psikologis dan semangat para pasien.²⁶

Adapun peranan *volunteer* dalam bidang lingkungan adalah menjaga kelestarian lingkungan dan ikut terjun kelapangan secara aktif jika terjadi bencana alam ataupun kerusakan alam tertentu karena fenomena alam sendiri maupun karena ulah tangan manusia. *Volunteer* turut aktif untuk memperbaiki keadaan kerusakan yang muncul. Hal ini juga dipertegas oleh pendapat Mesitha dan Wenty menurut keduanya relawan merupakan salah satu pihak yang memiliki andil yang cukup besar dalam penanggulangan bencana yang terjadi pada masyarakat. Para relawan secara spontan menolong masyarakat-masyarakat yang terkena bencana alam tanpa memandang latar belakang dari masyarakat sendiri.²⁷

Adapun *volunteer* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *volunteer* adalah mahasiswa-mahasiswa yang merasa terpanggil untuk melakukan sesuatu dalam maksud untuk meningkatkan pelayanan prima perpustakaan supaya meningkatnya kunjungan pemustaka ke UPT. Syiah kuala.

2. Peranan *Volunteer* dalam Dunia Perpustakaan

Peranan *Volunteer* atau relawan dalam dunia perpustakaan adalah sebagai berikut:

²⁶ Uria regina irena L. Tobing dkk, *peran relawan dalam memberikan pendampingan kepada anak penderita kanker dan keluarganya*, journal of cancer, 2008, 35-39.

²⁷ Masitha hanum utomo dan wenty marina minza, *perilaku menolong relawan spontan bencana alam*, journal of psychology, vol.02, no. 01, 2016, 48-59.

a. Meningkatkan minat baca masyarakat

Pada bagian ini relawan diharapkan mampu melakukan kegiatan yang dapat menarik perhatian masyarakat setempat untuk mengunjungi perpustakaan.²⁸ Jadi, dengan adanya relawan di dalam dunia perpustakaan diharapkan mampu mendorong lebih banyak masyarakat untuk datang dan mengunjungi perpustakaan supaya mendapatkan ilmu pengetahuan.

b. Mengelola Perpustakaan

Pada bulan Maret 2015, Perpustakaan Skotlandia dan Informasi Dewan (*The Scottish Libraries and Information Council / SLIC*) memiliki relawan yang berugas untuk megelola perpustakaan, sejak saat itu telah terjadi peningkatan literatur dalam perpustakaan. Tak hanya Skotlandia, tetapi juga Inggris, Amerika Serikat serta Australia ternyata sudah memiliki tradisi keterlibatan relawan dalam pengelolaan perpustakaan.²⁹

c. Melayani Masyarakat

Beberapa manfaat dialami relawan dan perpustakaan serta masyarakat yang dilayani, seperti halnya di Perpustakaan Nasional Australia, manfaat yang dialami adalah menjadi lebih aktif dalam bermasyarakat, belajar dan berbagi sesuatu yang baru, bertemu dan

²⁸ Ririn Rahayu dan Nurizati, *Partisipasi Relawan Terhadap Kegiatan Peningkatan Minat Baca Masyarakat di Taman Baca Suka Maju Kota Padang*, Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan dan Kearsipan, Seri C Padang, Vol. 7, No. 1: September 2018, 246.

²⁹ Humaida, Analisis Gerakan Kerelawanan Internasional (GREAT) Of Pekalongan Dalam Kegiatan Perpustakaan Sepeda Keliling di Pekalongan, *Jurnal Perpustakaan, Volume 1 Nomor 1* (Semarang: UNDIP, 2016), 8.

memiliki teman baru, menciptakan masyarakat lebih terlibat dan inklusif, serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat.³⁰

d. Memanajemen perpustakaan

Relawan bertugas manajemen perpustakaan, gerakan memberikan buku parenting kepada pengunjung, membaca buku di perpustakaan dan lainnya.³¹

e. Menjaga Perpustakaan

Peran penting dari seorang *Volunteer* diperpustakaan ialah menjaga perpustakaan serta menjalankan fungsi perpustakaan sebagaimana mestinya dari jam buka hingga tutupnya perpustakaan untuk jangka waktu minimal 2 (dua) bulan.³²

C. Upaya Peningkatan Pelayanan Prima

1. Pelayanan Perpustakaan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan berupa pencatatan dalam pemanfaatan dan menggunakan koleksi, bimbingan/arahan kepada pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan dengan baik dan semaksimal mungkin.³³ Layanan perpustakaan adalah adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai

³⁰ Humaida, *Analisis Gerakan Kerelawanan Internasional (GREAT) Of Pekalongan Dalam Kegiatan Perpustakaan Sepeda Keliling di Pekalongan..*, 8.

³¹ Ade, *Indorelawan Perpustakaan*, (Jakarta: Yayasan Budaya Mandiri, 2018), 1.

³² Wande, *Volunteer Perpustakaan*, <https://embunpagi36.wordpress.com/2014/02/04/dicari-volunteer-perpustakaan>, diakses tanggal 18 Desember 2020.

³³ Nurhadi, M. Achmad, *Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Deplikdup, 1980), 2.

layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pemgguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.³⁴

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang.³⁵ Perpustakaan merupakan salah satu unit yang memberikan layanan kepada peserta didik, dengan maksud membantu dan menunjang proses pembelajaran di sekolah, melayani informasi-informasi yang dibutuhkan serta memberi layanan rekreatif melalui koleksi bahan pustaka.³⁶ Layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan. tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan.³⁷

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa 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. Berbagai

³⁴ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), hal 2.

³⁵ Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), hal 186.

³⁶ Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta:Pretasi Pustaka,2015), hal 42.

³⁷ Ibid, hal. 167

layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan menjadikan seluruh pemustaka untuk memperoleh berbagai referensi buku.

b. Tujuan Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan bertujuan untuk membantu pemustaka yang ada di perpustakaan dan sebaliknya perpustakaan harus melayani kebutuhan para pemustaka semaksimal mungkin, karena jasa perpustakaan baru terasa manfaatnya bila informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka seperti yang dikemukakan oleh Muchyidin kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan suatu sub unit kerja di perpustakaan yang mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan, bimbingan, informasi dan pengarahan berikut pengadaannya agar para pemustaka perpustakaan dapat memperoleh kesempatan dan fasilitas semaksimal mungkin untuk menelusuri dan mempelajari informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya.³⁸

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.³⁹

³⁸ Muchyidin S Ase, *Pelayanan Perpustakaan*, (Bandung: Biro Perpustakaan IKIP, 1980), 3.

³⁹ Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah...* hal. 183.

Tujuan pelayanan perpustakaan adalah untuk mengadakan dan mendayagunakan buku-buku dalam media lainnya bagi kepentingan pemustakanya, dengan kata lain bahwa tujuan pelayanan perpustakaan adalah melayani dan memenuhi kebutuhan pemustakanya. Untuk koleksi perpustakaan harus diseleksi agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan organisasikan sedemikian rupa sehingga memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi.

c. Unsur-Unsur Pelayanan Perpustakaan

Unsur-unsur yang dapat menyebabkan terjadinya suatu pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Koleksi

Koleksi adalah inti dari sebuah perpustakaan dan menentukan keberhasilan layanan. Indikator ukuran baik dan buruknya sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh koleksi. Koleksi merupakan unsur utama yang harus tersedia diperpustakaan, baik dalam bentuk bahan tercetak (*printed material*) maupun bahan-bahan dalam bentuk lainnya.

Menurut Achmad koleksi adalah semua bahan yang dibeli, ditukar dan hadiah sebuah perpustakaan atau sistem perpustakaan dengan tujuan untuk memuaskan kebutuhan informasi pemustakanya, yaitu buku, surat kabar, dan terbitan berseri, bahan referensi, rekaman musik, peta, bentuk

mikro, dan media noncetak, dengan peralatan dan perlengkapan yang berbeda.⁴⁰

2. Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan demi meningkatkan pelayanan perpustakaan, maka pustakawan berusaha dan bekerja keras untuk meningkatkan fasilitas perpustakaan seperti kursi belajar, kursi sofa dan meja belajar, rak buku komputer, print dan scan untuk memudahkan dan memperlancarkan pemustaka, agar pemustaka yang datang di perpustakaan merasa nyaman dengan lengkapnya fasilitas di perpustakaan.

Dalam era teknologi informasi, di samping sarana dan prasarana yang bersifat manual, diperlukan pula aktifitas yang mendukung kegiatan otomasi perpustakaan. Tata ruang perpustakaan dengan perabot pendukung, seperti rak, lemari, meja, kursi dan sebagainya, merupakan bagian yang sangat menentukan dalam memberikan layanan. Perlengkapan dan peralatan perpustakaan menentukan keberhasilan layanan, di samping dapat meningkatkan citra perpustakaan. Agar pemustaka merasa nyaman diperpustakaan.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membangun dan mendirikan sebuah perpustakaan adalah sebagai berikut:

⁴⁰ Achmad, *Layanan Cinta*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012), 15.

- a. Lokasi perpustakaan harus diletakkan pada tempat yang strategi sehingga mudah dijangkau.
- b. Luas ruang perpustakaan harus diperhitungkan agar dapat menampung pembaca yang dilayani dan segala macam fasilitas dan perlengkapan di dalamnya.
- c. Pengaturan ruangan serta penempatan bahan pustaka dan peralatan perpustakaan harus diatur sedemikian rupa sehingga memudahkan para pemustakanya dan pengawasannya oleh petugas perpustakaan.
- d. Pengaturan cahaya, ventilasi, tata warna dan temperatur udara dalam perpustakaan sangatlah penting diperhatikan agar dapat memberikan staf atau pengelola perpustakaan menjadi nyaman.

3. Staf perpustakaan

Fungsi dan peranan pustakawan adalah sebagai mediator antara koleksi perpustakaan agar pemakai jasa perpustakaan mendapatkan kesan yang menyenangkan dan menimbulkan rasa betah untuk belajar. Termasuk dalam wilayah layanan adalah membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan pengguna, menjawab pertanyaan pemustaka, bimbingan kepada pembaca, meminjamkan bahan informasi, misalnya berupa buku untuk dibawa pulang kerumah, dan kegiatan lainnya.

Andi Ibrahim dalam bukunya *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan* menyatakan bahwa, Sebagai salah satu usaha di bidang pemberian jasa informasi, perpustakaan perlu memberikan pelayanan kepada pemustaka secara cepat dan tepat. Cepat artinya layanan yang diberikan dilaksanakan dalam waktu singkat. Sedangkan tepat maksudnya dapat memenuhi kebutuhan pemustaka yang memanfaatkan jasa perpustakaan.⁴¹ Jadi, dapat disimpulkan tugas pustakawan adalah memantu pemustaka yang datang ke perpustakaan untuk mendapatkan pelayanan yang tepat.

⁴¹ Andi Ibrahim, *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*, (Makassar: Gunadarma Ilmu, 2014), 173.

2. Pelayanan Prima

a. Pengertian Layanan Prima

Layanan prima merupakan arti dari kata “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Dikatakan teraik karena sesuai ataupun bahkan melebihi dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan dalam hal ini perpustakaan.⁴² Pada hakikatnya, pelayanan perpustakaan yang bagus perlu diberikan supaya mampu membuat pemustaka nyaman dan terus mengunjungi perpustakaan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah perihal tentang prosedur/cara untuk melayani yang diberikan sehubungan dengan jasa.⁴³ Sedangkan prima adalah sempurna, sangat baik.⁴⁴

Layanan prima adalah layanan yang mampu membuat pemustaka merasa penting. Merasa penting yang dimaksud disini adalah para pemustaka merasa dihargai dan segala kebutuhannya dipenuhi selama melakukan transaksi. Layanan prima adalah melayani pemustaka dengan ramah cepat dan cermat, dimana pemustaka akan mampu dilayani dengan cepat dan cermat dalam memenuhi kebutuhan setiap pemustakanya. Layanan prima adalah layanan yang menganggap pelanggan sebagai mitra yang harus diutamakan dan harus dilayani dengan baik. Melalui pelayanan ini diharuskan untuk memberikan pelayanan prima yang mampu

⁴² Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), 8.

⁴³ Antom M Mulyono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Depertamen Pendidikan dan Keudayaan, 2013), 504.

⁴⁴ Antom M. Mulyono, *Kamus Besar...*, 701.

memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga segala kebutuhannya dapat terpenuhi.⁴⁵

b. Tujuan Pelayanan Prima

Pada dasarnya layanan prima bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku yang telah ditetapkan oleh suatu perpustakaan.

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi tujuan pelayanan prima adalah sebagai berikut:⁴⁶

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g. Untuk mempertahankan pelanggan.

Sedangkan tujuan pemberian pelayanan prima di perpustakaan menurut Zul Akli adalah:⁴⁷

- a. Memuaskan kebutuhan pemustaka.
- b. Meningkatkan loyalitas pemustaka

⁴⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Alex Media Komptundo, 2014) h.27

⁴⁶ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, "*Layanan Prima sebagai Usaha Pemberdayaan Perpustakaan*", Artikel diakses pada tanggal 1 Juli 2020 dari http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato_Ilmiyah_Zul_Akli%28Final%29.pdf

⁴⁷ Zul Akli, "*Strategi Pemberdayaan Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan*", Artikel di akses pada 06 Juli 2020 dari http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/Pidato_Ilmiyah_Zul_akli%28Final%29..pdf

- c. Meningkatkan penjualan produk dan jasa
- d. Meningkatkan jumlah pemustaka.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono tujuan pelayanan prima ialah untuk:

- a. Mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan.
- b. Mengelola ekspektasi pelanggan.
- c. Mengelola bukti kualitas layanan.
- d. Mendidik konsumen tentang layanan.
- e. Menumbuhkembangkan budaya kualitas.
- f. Menciptakan *automating quality*.
- g. Menindaklanjuti layanan
- h. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.⁴⁸

Berdasarkan tujuan yang telah disebutkan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan pelayanan prima di perpustakaan secara garis besar adalah memberikan kepuasan kepada pemustaka, meningkatkan loyalitas pemustaka, serta mempertahankan pemustaka agar tidak beralih.

c. Konsep Pelayanan Prima

Dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tentu saja tidak lepas dari konsep pelayanan dari pelayanan prima itu sendiri.

Menurut Atep Adya Barata bahwa konsep dasar dalam memberikan pelayanan prima yaitu:⁴⁹

(1) *Ability* (Kemampuan)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima.

⁴⁸ Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 99

⁴⁹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, 31.

- (2) *Attitude* (Sikap)
Sikap adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
- (3) *Appearance* (Penampilan)
Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- (4) *Attention* (Perhatian)
Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman.
- (5) *Action* (Tindakan)
Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- (6) *Accountability* (Tanggung Jawab)
Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian.

Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan dan penyampaian. Menurut Nyoman konsep layanan prima lebih mementingkan pribadi seseorang yang memberikan pelayanan, Nyoman juga menambahkan beberapa konsep layanan prima yang harus diperhatikan diantaranya, Pribadi prima tampil ramah, Pribadi prima tampil sopan, Pribadi prima tampil yakin, Pribadi prima tampil rapi, Pribadi prima tampil ceria, Pribadi prima tampil memaafkan, Pribadi prima tampil bergaul, Pribadi prima tampil belajar dari orang lain, Pribadi prima tampil senang dalam kewajaran, Pribadi prima tampil menyenangkan orang lain⁵⁰

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Barata mengungkapkan bahwa mengembangkan pelayanan

⁵⁰ Nyoman Pendit S, *Ilmu Pariwisata*, (Jakarta; Pradnya Paramita, 2004), 51.

prima dapat dilakukan dengan cara menyelaraskan konsep-konsep A6 yang meliputi sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab.⁵¹

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang meliputi A6, yaitu sikap *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung Jawab).

d. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima

Terdapat beberapa dimensi yang digunakan pelanggan dalam menilai kualitas layanan dalam bidang usaha. Menurut Fandy dimensi kualitas pelayanan prima adalah:⁵²

- (1) Reliabilitas (*Reliability*)
Berkaitan dengan kemampuan perpustakaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- (2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- (3) Jaminan (*Assurance*)
Berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- (4) Empati (*Empathy*)
Berarti bahwa perpustakaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
- (5) Bukti Fisik (*Tangibles*)
Berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perpustakaan.

⁵¹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*,... h.31

⁵² Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2012), 174.

Vincent Gespersz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku pemustaka.
4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan
5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
6. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
7. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.⁵³

Menurut Aprilia pelayanan prima dikembangkan berdasarkan 3A, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) meliputi tiga prinsip yaitu:
 - (1) melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis
 - (2) melayani pelanggan dengan sikap menghargai
 - (3) melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi.
2. Pelayanan prima berdasarkan perhatian (*attention*) meliputi tiga prinsip, yaitu:
 - (1) mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan
 - (2) mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan
 - (3) mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.
3. Pelayanan prima berdasarkan tindakan (*action*) meliputi lima prinsip, yaitu
 - (1) mencatat setiap pesanan para pelanggan,
 - (2) mencatat kebutuhan para pelanggan
 - (3) menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan
 - (4) mewujudkan kebutuhan para pelanggan
 - (5) menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.⁵⁴

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima yang terbaik adalah pelayanan prima yang memenuhi kelima kualitas

⁵³ Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta : Chama Digit, 2009), 10.

⁵⁴ Aprilia, *Pengertian Pelayanan Prima dan Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Surabaya: Universitas Airlangga, 2014), 89.

layanan. Hal ini terjadi karena pelayanan dengan pemenuhan kelima pelayanan tersebut akan mampu membuat pelanggan merasa nyaman dan pelanggan dapat mencapai tujuan yang diinginkan melalui pelayan-pelayanan yang baik dalam segi bersikap, baik dari segi sikap serta baik dari segi penampilan.

3. Layanan Prima di Perpustakaan

Setelah memahami berbagai konsep dan dimensi kualitas tentang pelayanan prima yang telah dijabarkan di atas, hal-hal yang patut diperhatikan dalam pelayanan prima di perpustakaan adalah sebagai berikut:⁵⁵

- a. Mutu jasa perpustakaan adalah faktor penting di perpustakaan
- b. Orientasi kepada pemakai, memanfaatkan jaringan dan sumber-sumber informasi, serta memberi layanan terbaik adalah faktor pendukung kelancaran pelaksanaan layanan prima di perpustakaan.
- c. Mengubah staf layanan menjadi ahli dalam bidang-bidang tertentu.
- d. Proses layanan harus dievaluasi.
- e. Dibentuk kelompok kerja untuk penyelesaian masalah.
- f. Pemberdayaan staf perpustakaan yang mencakup kepandaian, kecantikan dan prilaku.
- g. Menerapkan seluk baluk berkomunikasi yang baik.

Sementara itu, menurut Shaun Brady dkk hal yang harus dipertimbangkan ketika memberikan pelayanan prima di perpustakaan adalah sebagai berikut:⁵⁶

- a. *Reliability* (Kehandalan)
Kehandalan adalah faktor dari layanan prima, karena sebuah layanan yang konsisten dan dapat diandalkan akan dapat meningkatkan pengguna perpustakaan.
- b. *Communication* (Komunikasi)
Komunikasi merupakan cara menyampaikan informasi kepada pemustaka dalam bahasa yang mudah dipahami mereka.

⁵⁵ WJ. Ipon Sukarsih Purawijaya, "Teknik Komunikasi dalam Layanan Prima," Arikel diakses pada tanggal 19 Maret 2016 dari <http://Perpusnas.go.id/Attachment/Literatur/Kelabu-Teknik-Komunikasi-Dlm- Layanan-Prima.pdf>.

⁵⁶ Shaun Brady dkk, "Customer service in The Self-Service Public Library", Artikel diakses pada tanggal 04 Juli 2020 dari http://plvn.net.au/sites/default/files/costumer-service-excellent-in-the-selfservice-public-library-report_pdf.

- c. *Responsiveness* (Respon)
Perpustakaan harus memahami dan merespon perubahan kebutuhan informasi pemustaka.
- d. *Understanding Your Customer* (Memahami Pemustaka)
Yaitu upaya untuk mengetahui apa yang benar-benar dibutuhkan dan diinginkan oleh pemustaka mereka.
- e. *Accessibility* (Akses)
Titik akses yang menjadi penentu layanan prima di mata pemustaka adalah akses mencakup jam buka, lokasi, koleksi dan layanan yang diberikan.
- f. *Staffing* (pustakawan)
Dalam memberikan pelayanan prima pustakawan dituntut untuk mencintai apa yang sudah menjadi tugas dan kewajibannya, berorientasi kepada kepuasan pemustaka, dan menjadi pendengar yang baik serta menunjukkan empati.

Adapun hal-hal yang harus dimiliki oleh perpustakaan dalam memberikan pelayanan adalah:⁵⁷

- a. Keandalan, contohnya adalah menggunakan teknologi yang melibatkan perpustakaan dan pemustakadalam berinteraksi.
- b. Komunikasi dua arah yang melibatkan pustakawan dengan pemustaka tanpa harus berada di satu tempat yang sama contoh website atau media sosial.
- c. Perhatian perubahan kebutuhan informasi dari sebelumnya dalam bentuk tercetak kini dalam bentuk elektronik.
- d. Memahami pemustaka dengan membuat kotak saran dan mengadakan survei yang melibatkan pemustaka untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan informasi mereka.
- e. Akses yang mencakup jam buka online serta koleksi yang dapat diakses pemustaka kapan dan dari mana pun.
- f. Pustakawan yang memiliki kemampuan di bidang perpustakaan.

Untuk mengetahui berhasil tidaknya pelayanan prima yang diberikan pihak perpustakaan maka diperlukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pemustaka perpustakaan. Adapun layanan prima yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan prima adalah layanan konsep kerja dalam

⁵⁷ Haida, *Konsep-konsep Pelayanan Prima*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 34

memberikan jasa atau melayani pemustaka dengan memberikan pelayanan terbaik demi memuaskan pemustaka.

D. Peranan *Volunteer* dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Perpustakaan

Peranan utama para relawan adalah sebagai agen perubahan di perpustakaan yang berfungsi mempercepat terjadinya proses pelayanan pada suatu perpustakaan. Adapun beberapa peranan volunteer dalam upaya peningkatan perpustakaan adalah:

1. Peningkatan kapasitas bagi pemustaka, dimana dalam upaya meningkatkan kapasitas para *volunteer* memberikan arahan dan bimbingan kepada para pemustaka yang mengunjungi perpustakaan supaya pustakawan dapat lebih pintar dalam memilih dan menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan dalam menggali informasi dan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan bantuan kepada para pustakawan yang membutuhkan bantuan dalam mencari dan menemukan bahan dan informasi lainnya yang dibutuhkan.
3. Mendorong tumbuhnya minat mahasiswa untuk mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan dalam menggali informasi dan ilmu pengetahuan yang tersedia.⁵⁸

Sementara itu Azizah mengemukakan lima peran penting relawan di perpustakaan, yaitu:⁵⁹

1. Bertugas menyimpan koleksi (informasi).
2. Menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Membantu pemustaka menikmati dan membaca serta mengakses berbagai sumber informasi.
4. Menangani keluhan pemustaka dalam memperoleh informasi.
5. Memberikan bantuan pemustaka dalam menyeleksi koleksi yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

⁵⁸ Ririn Rahayu dan Nurizzati, *Partisipasi Relawan Terhadap Kegiatan Peningkatan Minat Baca Masyarakat di Taman Baca Suka Maju Sejahtera Kota Padang*, *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 07, Nomor 1 September 2018, Seri C, 246-249.

⁵⁹ Azizah, *Peran Relawan Perpustakaan*, *Jurnal Perpustakaan* Vol 2 Nomor 3 2013, 3.

Sedangkan Ririn Rahayu mengemukakan bahwa peran relawan perpustakaan, ialah membantu kegiatan belajar untuk pemustaka dan memberikan layanan peminjaman koleksi.⁶⁰

Berdasarkan pendapat di atas, maka jelaslah bahwa peran relawan dalam dunia perpustakaan sangat penting, relawan merupakan agen sosialisasi yang mampu terjun secara langsung kelapangan dalam rangka memberikan informasi kepada pembaca. Relawan diharapkan dapat melakukan suatu kegiatan yang dapat meningkatkan minat belajar pemustaka sehingga dapat memanfaatkan perpustakaan dan meningkatkan pengetahuan dalam berbagai bidang.



⁶⁰ Ririn Rahayu, *Partisipasi Relawan Terhadap Kegiatan Peningkatan Minat Baca...*, 249.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*fieldresearch*), yaitu suatu penelitian yang mengumpulkan data lapangan (lokasi Penelitian). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *volunteer* dalam upaya meningkatkan pelayanan prima pada perpustakaan Unsyiah. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Arifin penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, pandangan, motivasi, tindakan sehari-hari, secara holistik dan dengan metode deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa (naratif) pada satu konteks khusus yang alamiah dan dengan pemanfaatan berbagai metode alamiah.⁶¹

Pemilihan metode penelitian ini karena penelitian ini menekankan kepada pemahaman secara mendalam terhadap permasalahan dan penelusuran secara objektif terhadap masalah yang diteliti. Pendekatan metode ini dianggap relevan dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat mengenai peran *volunteer* dalam upaya peningkatan pelayanan prima pada UPT. Perpustakaan Unsyiah.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan Unsyiah yang beralamat di Kopelma Darussalam, Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh. Penelitian ini

⁶¹ Arifin, *Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Lilin Persada Press, 2010), 26.

dilakukan mulai dari 25 Desember 2020 sampai dengan 17 April 2021. Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini dikarenakan hanya di UPT. Perpustakaan Unsyiah yang selama ini menyediakan jasa pelayanan dari pihak *volunteer* yang dipilih dari beberapa mahasiswa untuk meningkatkan pelayanan. Jadi dengan diketahui berbagai kelebihan dan kekurangan pelayanan *volunteer* ini menjadi masukan bagi lembaga perpustakaan lain untuk menyediakan jasa layanan dari pihak *volunteer*.

C. Fokus Penelitian

Penelitian kualitatif bersifat holistik (Menyeluruh, tidak dapat dipisahkan), sehingga penelitian kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat, pelaku (Aktor), dan aktivitas (*Activity*) yang berinteraksi secara sinergis.⁶² Adapun yang menjadi fokus atau target dalam penelitian ini adalah pelayanan prima yang diberikan oleh volunteer yang bekerja di Perpustakaan Unsyiah.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga. Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi Subjek penelitian adalah

⁶² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mixed methodes)*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 287.

mahasiswa yang telah diterima sebagai *volunteer* sebanyak 10 orang dan mahasiswa yang menjadi pemustaka di perpustakaan unsyiah sebanyak 10 orang.

2. Objek

Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas dan kualitas yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penilaian, sikap pro-kontra, simpati-antipati, keadaan batin dan bisa juga berupa proses.⁶³ Objek dalam penelitian ini adalah kemampuan para *volunteer* dalam memberikan pelayanan kepada pemusaka yang datang dan mengunjungi pustaka UPT Unsyiah.

E. Kredibilitas

Kredibilitas adalah ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian.⁶⁴ Penelitian berangkat dari data dan data adalah hal yang sangat penting dalam penelitian. Oleh karena itu, data harus benar-benar valid, ukuran validitas suatu penelitian terdapat pada alat untuk menjaring data, apakah sudah tepat, benar, sesuai dengan mengukur apa yang seharusnya diukur. Alat untuk menjaring data penelitian kualitatif terletak pada penelitiannya yang dibantu dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.⁶⁵

⁶³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), 73.

⁶⁴ Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 165.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2002), 14.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia istilah observasi artinya peninjauan secara cermat atau pengamatan.⁶⁶ Menurut Alwasliah C, observasi adalah penelitian atau pengamatan sistematis dan terencana yang diniati untuk perolehan data yang dikontrol validasi dan reliabelitasnya.⁶⁷ Sedangkan menurut Basrowi dan Suwandi mengemukakan bahwa metode observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mengamati secara langsung keadaan di lapangan untuk memperoleh gambaran atau informasi yang lebih luas dan akurat terhadap permasalahan yang diteliti dan membuat pencatatan secara sistematis mengenai informasi yang diamati.⁶⁸

Dalam hal ini untuk memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan, bagaimana keadaan yang sebenarnya, dengan melihat bagaimana kemampuan *volunteer* dalam memberikan pelayanan kepada pemusaka. Setelah melakukan pengamatan, kemudian penulis mencatat hasil sesuai dengan pengamatan. Jenis observasi yang digunakan adalah dengan cara mengamati kejadian, gerak gerik atau

⁶⁶ Em Zul Fajri, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Ed. Revisi*, (Jakarta: Difa Publisher, 2008), 596.

⁶⁷ Djam'an Satori, *Metodelogi Penelitian...*, 104.

⁶⁸ Basrowi dkk, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 01.

proses. Penulis mengamati langsung tentang bagaimana pelayanan yang dilakukan di UPT. Perpustakaan Unsyiah.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada si peneliti.⁶⁹ Wawancara juga dapat didefinisikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu oleh dua belah pihak yaitu pewawancara sebagai pemberi pertanyaan kepada yang diwawancarai dan seorang yang diwawancarai sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan yang diajukan.⁷⁰ Husein Umar menjelaskan bahwa pelaksanaan wawancara dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan narasumber, tapi dapat juga mewawancarai secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain dan instrumen yang diberikan oleh pewawancara dapat berupa pedoman wawancara maupun checklist.⁷¹

Adapun wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*indepth interview*). Wawancara mendalam (*indepth interview*) merupakan metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab

⁶⁹Mardalis, *Metode Penelitian Suatu pendidikan Proposal*, (Bandung: Bandar Maju,1990), 64.

⁷⁰ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali, 2011), 51.

⁷¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif: untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 104.

sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.⁷²

Adapun wawancara yang dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data-data mengenai penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan *volunteer* dan pemustaka, selama wawancara berlangsung penulis mencatat informasi yang disampaikan oleh narasumber dan apabila terdapat jawaban sama yang disampaikan oleh informan penulis tidak mencatat lagi.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiono, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁷³ Dengan demikian, dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui benda-benda tercetak seperti tulisan, gambar, dokumen, catatan dan lain-lain yang digunakan untuk bukti tercetak sebagai pelengkap.

Data yang dicari dalam penelitian ini yaitu dokumentasi ketika *volunteer* memberikan pelayanan kepada para pemusaka dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun data dokumen yang digunakan

⁷²Devania, Annesa, Wawancara Mendalam (indept Interview) dalam [Http://www.ut.ac.id/html/teknikwawancara.htm](http://www.ut.ac.id/html/teknikwawancara.htm), diakses tanggal 05 Desember 2020

⁷³ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif : Untuk Penelitian Yang Bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif*, (Bandung: Alfabeta,2017), 104.

berupa profil perpustakaan, data jumlah volunteer yang memberikan layanan di perpustakaan Universitas Syiah Kuala.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil angket, wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁷⁴ Setelah semua data diperoleh melalui observasi dan wawancara maka semua data ada akan diproses untuk memudahkan dalam proses analisis data, maka data yang sudah ada dipilah-pilah, tujuannya untuk memudahkan dalam mengolah data yang telah terkumpul berdasarkan hasil dari wawancara penulis.

Tahap analisis data merupakan tahap yang sangat penting dalam suatu penelitian, karena pada tahap inilah, penulis dapat merumuskan hasil-hasil penelitiannya. Proses analisis data dimulai dengan dengan menelaah seluruh data yang tersedia baik dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun tahap-tahap menganalisis data adalah:

1. Pengumpul data

Pada bagian ini peneliti membuat catatan data yang dikumpulkan baik melalui studi dokumentasi, observasi maupun wawancara yang merupakan catatan data di lapangan. Sedangkan data-data tertulis dikumpulkan melalui studi kepustakaan sebagai data pendukung dalam penelitian ini

⁷⁴ Sugiono, *Metode Penelitian ...*, 197.

2. Reduksi Data

Operasionalisasi reduksi data dapat ditelusuri dengan memperlakukan data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengihtisarkan dan meilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan katagori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.⁷⁵

Dalam tahapan ini merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian data kasar yang diambil dari lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa, hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan penelitian dari data harus diuji kebenaran, kecocokan dan kekokohnya.⁷⁶

⁷⁵ Sdjam'an Satori, *Metode Penelitian...*,97.

⁷⁶ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 103.

Data yang diperoleh dari hasil pengolahan dan analisis data akan dirangkum, lalu dipilah untuk memfokuskan pada hal-hal penting. Kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Selanjutnya penulis menarik kesimpulan dari data-data tersebut dan memberikan penafsiran yang bertujuan untuk memberikan makna yang dapat disusun menjadi kalimat deskriptif yang mudah dipahami oleh penulis sendiri maupun oleh orang lain.



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat UPT. Perpustakaan Unsyiah

Perpustakaan Universitas Syiah Kuala didirikan pada tahun 1970, pada saat itu masih menggunakan gedung fakultas Ekonomi. Perpustakaan berstatus sebagai Unit Pelayanan Teknis (UPT) pada tahun 1980. Pada tahun 1994 gedung perpustakaan memiliki gedung sendiri yang didirikan berdampingan dengan Kantor Pusat Administrasi (KPA) Unsyiah. Sejak April 1994, dengan Surat Keputusan Rektor Nomor 060 tahun 1994, pendayagunaan UPT. Perpustakaan Unsyiah ditingkatkan, yaitu dengan menyatukan semua perpustakaan yang ada di lingkungan Unsyiah di dalam satu wadah UPT. Perpustakaan. Sejak tahun 1970 sampai dengan sekarang perpustakaan telah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan.⁷⁷ Berikut ini adalah nama-nama yang pernah memimpin UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK):

Tabel 4.1 Nama-Nama Kepala UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala

No.	Nama	Periode
1.	Prof. Bahren T Sugihen, MBA	1970 s/d 1978
2.	Dra. Jang Jahyadi, MA	1978 s/d 1989
3.	Drs. Wamad Adullah, MA	1989 s/d 1992
4.	Prof. Drh.Damrin Lubis, M.V.Sc	1992 s/d 1997
5.	Drs. Sofyan A. Gani, MA	1997 s/d 2000
6.	Sanusi Bintang, S.H.,M.L.I.S.,LLM	2000 s/d 2009
7.	Dra. Zunaimar	2009 s/d 2012
8.	Dr. Taufiq Abdul Gani M.Eng, Sc	2012 s/d 2019
9.	Dr. Ing. Rudi Kurniawan, S.T, M.Sc	2019 s/d Sekarang

⁷⁷ Sumber: Profil UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, 2021.

Saat ini Perpustakaan USK memiliki koleksi sebanyak 75.114 judul atau 136.925 eksemplar. Koleksi tersebut tersebar dalam berbagai jenis, meliputi buku teks, terbitan berkala (jurnal), laporan akhir, skripsi, tesis, disertasi, majalah, buku referensi, laporan penelitian, CD-ROM dan dokumentasi. Koleksi pada perpustakaan juga tidak hanya terbatas pada koleksi tercetak saja, namun perpustakaan juga telah melanggan *e-book* dan *e-journal* pada beberapa penerbit internasional.⁷⁸

2. Visi dan Misi UPT. Perpustakaan Unsyiah

Setiap instansi atau lembaga pendidikan pasti memiliki visi dan misi masing-masing. Visi dan misi tersebut yang nantinya menentukan arah tujuan instansi. Meskipun memiliki tujuan, jika tidak memiliki visi dan misi maka tujuan tersebut tidak tercapai. Inilah pentingnya visi dan misi. Perpustakaan juga demikian memiliki visi dan misi tersendiri. Adapun visi UPT. Perpustakaan USK adalah “Menjadi pusat informasi ilmiah yang menginspirasi dan memotivasi pencapaian visi dan misi Universitas Syiah Kuala.”⁷⁹ Sedangkan yang menjadi misi UPT. Perpustakaan USK adalah sebagai berikut:

- a) Menjaga relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka.
- b) Menciptakan loyalitas pemustaka dengan layanan prima.

⁷⁸ UPT. Perpustakaan Unsyiah, *Sejarah*, <http://library.unsyiah.ac.id/sejarah/>, diakses pada 2 April 2021.

⁷⁹ UPT. Perpustakaan Unsyiah, *Visi dan Misi*, <http://library.unsyiah.ac.id/visi-misi/>, diakses pada 2 April 2021.

- c) Menumbuhkan motivasi dan inspirasi pemustaka untuk berinovasi dan berkreatifitas dengan fasilitas dan kegiatan dalam bidang literasi informasi.
- d) Mengembangkan repository lokal konten yang open akses.
- e) Mengembangkan kompetensi sumber daya manusia yang bersertifikasi.
- f) Mengembangkan aplikasi teknologi informasi perpustakaan sesuai standar.
- g) Mengembangkan tata kelola manajemen perpustakaan sesuai standar menjalin kerjasama dengan institusi lain dalam pengembangan layanan dan operasional perpustakaan serta tanggung jawab sosial kepada masyarakat dalam bidang literasi informasi.⁸⁰

3. Fasilitas UPT. Perpustakaan Unsyiah

Berikut ini adalah beberapa fasilitas yang ada di Perpustakaan USK antara lain,⁸¹ yaitu:

Tabel 4.2 Jenis Fasilitas Perpustakaan USK

No.	Jenis Fasilitas
1.	Teater Mini Adnan Ganto
2.	Ruang Baca Perempuan
3.	Ruang Baca Laki-laki
4.	Ruang Pasca Sarjana
5.	Library Coffee
6.	Library Gift Shop
7.	Man Library Corner

⁸⁰ UPT. Perpustakaan USK, *Visi dan Misi*, <http://library.unsyiah.ac.id/visi-misi/>, diakses pada 2 April 2021.

⁸¹ UPT. Perpustakaan USK, *Fasilitas*, <http://library.unsyiah.ac.id/fasilitas/>, diakses pada 2 April 2021.

8.	Foto Copy
9.	Digital Corner
10.	MushallaPerempuan
11.	Ruang Meeting/Seminar + White Board, LCD Proyektor, Wifi Kapasitas 80
12.	Ruang Meeting/Seminar + White Board, LCD Proyektor, Wifi Kapasitas 20
13.	Full AC
14.	Full Internet Wifiatau LAN Cable

4. Jam layanan UPT. Perpustakaan USK

UPT. Perpustakaan USK melayani civitas akademiknya sesuai dengan jam layanan berikutini: ⁸²

Tabel 4.3 Jam Layanan UPT. Perpustakaan UKS

No.	Hari	Jam Layanan
1.	Senin s/d Jum'at	08.30 s.d 23.00
2.	Sabtu	08.30 s.d 18.30
3.	Minggu	14.30 s.d 18.30

5. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan USK

Sebagaimana Lembaga perpustakaan lainnya dalam menjalankan fungsinya Perpustakaan USK, maka pihak perpustakaan menyusun system kepengurusannya. Adapun strukur organisasi Perpustakaan USK dapat dilihat pada gambar berikut. ⁸³

⁸² UPT. Perpustakaan USK, *Jam Layanan*, <http://library.unsyiah.ac.id/jam-layanan/>, diakses pada 2 April 2021.

⁸³ UPT. Perpustakaan USK, *Struktur*, <http://library.unsyiah.ac.id/struktur/>, diakses pada 25 Agustus 2020.

semester yang berjalan. Sedangkan syarat untuk menjadi *volunteer* antara lain: 1) mahasiswa akti Unsyiah angkatan 2017-2019, 2) membawa berkas persyaratan (fotocopy KTP, KTM dan slip SPP), 3) mendaftar secara online di alamat <http://library.unsyiah.ac.id/recruitment2019>. Selanjutnya *volunteer* yang direkrut akan melakukan tugas berdasarkan masing-masing bagian-bagian, diantaranya; *shelving crew*, *check in conter crew*, *night and weekend shift crew*. Untuk menjalankan tugas di atas, volunteer akan menyesuaikan jam kerja mereka dengan jadwal kuliah masing-masing dan hanya bekerja *full time* pada hari libur dan jam malam.⁸⁴

2. Peranan *Volunteer* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima di UPT. Perpustakaan USK

Keberadaan *volunteer* di Perpustakaan USK tentu dipengaruhi oleh berbagai alasan yang datang dari *volunteer* itu sendiri, baik alasan mencari pengalaman, memperbanyak teman dan juga dikarenakan adanya kebutuhan material berupa gaji yang diberikan oleh pihak UPT. Perpustakaan USK. Alasan kalangan mahasiswa memilih pekerjaan sebagai volunteer terutama untuk memperoleh berbagai pengalaman dalam dunia perpustakaan khususnya, umumnya memberikan layanan publik.⁸⁵ Selain untuk mendapatkan pengalaman, maka alasan para volunteer bekerja di Perpustakaan USK ialah karena adanya hobi pada diri sendiri dalam hal membaca, sehingga dengan bekerja di UPT. Perpustakaan USK maka akan

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Zakiah, M.Pd, pustakawan bagian Referensi di UPT. Perpustakaan Unsyiah, tanggal 1 Septembe 2021.

⁸⁵ Wawancara: selaku *volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 3 April 2021

lebih mudah memperoleh informasi koleksi-koleksi buku yang belum diketahui keberadaannya.⁸⁶

Keterangan di atas menjelaskan bahwa alasan volunteer juga untuk memenuhi hobinya untuk membaca buku-buku di perpustakaan. Keterangan di atas juga menjelaskan bahwa faktor hobi menjadi alasan para volunteer dalam memilih bekerja di UPT. Perpustakaan USK. Alasan para volunteer bekerja di UPT. Perpustakaan USK tidak hanya karena hobi dan mencari pengalaman, melainkan juga dikarenakan keinginan para volunteer mendapatkan pendapatan berupa gaji yang diberikan oleh pihak UPT. Perpustakaan USK agar mendapatkan tambahan belajar kuliah dari hasil gaji yang diberikan oleh Perpustakaan USK.

Volunteer yang bekerja membantu pihak UPT. Perpustakaan USK ini mendapatkan tugas yang tidak tetap. Artinya semua *volunteer* tersebut diberikan kesempatan oleh pihak perpustakaan untuk mendapatkan pengalaman bekerja di setiap bagian pekerjaan yang ada, misalnya bagian sirkulasi, referensi, *chek in*, *chek out* dan lain sebagainya. Hal ini dikarenakan setiap bulannya para *volunteer* yang menjadi relawan UPT. Perpustakaan USK diadakan rotasi kerja.⁸⁷ Adapun peran yang diberikan oleh volunteer selama bekerja di UPT. Perpustakaan USK yaitu sebagai berikut:

- a. Membantu Pihak Perpustakaan Memberikan Layanan Jam Malam

Kehadiran *volunteer* Perpustakaan USK sangat membantu pihak Perpustakaan USK dalam memberikan pelayanan, khususnya pada malam

⁸⁶ Wawancara: *Volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 4 April 2021

⁸⁷ Wawancara: *volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 7 April 2021

hari. Mengingat jam kerja pelayanan dilakukan oleh *volunteer* dengan persetujuan pimpinan.⁸⁸

Jam layanan malam Perpustakaan USK yang dijalankan oleh volunteer ini mulai pukul 20:00 – 23:00 WIB. Dalam jam layanan malam ini para volunteer hampir menggantikan sebagian besar tugas pustakawan seperti bagian sirkulasi, peminjaman, ruang tamu masuknya pemustaka dan pekerjaan lainnya di Perpustakaan USK.⁸⁹

b. Memberikan Kemudahan Layanan Kepada Pemustaka Bidang Koleksi

Peran lain yang dimainkan oleh *volunteer* di Perpustakaan USK ialah memberikan pelayanan kepada pemustaka sesuai dengan SOP yang diberikan oleh pihak Perpustakaan USK saat para *volunteer* diberikan pembekalan diawal memulai kerja. Dalam hal ini para *volunteer* memberikan beberapa bantuan kepada pemustaka seperti cara mencari koleksi buku melalui aplikasi Wilis dan lain sebagainya.⁹⁰ Hal lain juga dilakukan oleh pihak *volunteer* di Perpustakaan USK dengan memberikan bantuan kepada mahasiswa baru dalam mencari dan peminjaman buku melalui komputer karena sistem peminjaman yang diberlakukan oleh pihak Perpustakaan USK bersifat mandiri.⁹¹

c. Membantu Pemustaka dalam Memenuhi Persyaratan Menjadi Anggota

Peran dalam mengarahkan pemustaka untuk memanfaatkan jasa layanan di Perpustakaan USK juga melibatkan para *volunteer* terutama

⁸⁸ Wawancara: *volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 8 April 2021

⁸⁹ Wawancara: *volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 7 April 2021

⁹⁰ Wawancara: *volunteer* UPT. Perpustakaan UKS, tanggal 8 April 2021

⁹¹ Wawancara: *Volunteer* UPT. Perpustakaan UKS, tanggal 10 April 2021

memberikan arahan bagi pemustaka yang tidak memiliki syarat untuk memanfaatkan perpustakaan, seperti tidak memiliki kartu perpustakaan, maka para *volunteer* mengarahkan pemustaka untuk dapat memperoleh kartu sebagai anggota Perpustakaan USK.⁹²

Keterlibatan para *volunteer* dalam membantu pustakawan untuk menyampaikan berbagai syarat menjadi anggota Perpustakaan USK juga terlibat dalam aspek penyebaran informasi melalui media online. Dalam hal ini para *volunteer* memanfaatkan media online untuk mengajak dan memberikan informasi kepada mahasiswa khususnya mahasiswa USK yang ingin menjadi anggota terkait syarat-syarat yang harus dipenuhi, sehingga di saat ingin mendaftar menjadi anggota, sudah melengkapi terlebih dahulu syarat-syaratnya.⁹³

d. Menjadi Fasilitator Bagi Pengguna Perpustakaan USK

Keterangan lain terkait peran *volunteer* di Perpustakaan USK juga disebutkan sebagai fasilitator dimana setiap kendala pemustaka diberikan bantuan seperti memberikan pendampingan bagi mahasiswa akhir yang membutuhkan karya ilmiah berupa jurnal referensi sebagai sumber karya tulisnya. Dalam hal ini *volunteer* melibatkan diri secara langsung dengan mengajak para pemustaka ke bagian lokasi tempat buku tersebut butuh.⁹⁴

Peran lain *volunteer* di Perpustakaan USK juga memperkenalkan cara peminjaman secara sistem walis melalui handphone yang dimiliki oleh pihak

⁹² Wawancara: *Volunteer* UPT. Perpustakaan UKS, tanggal 3 April 2021

⁹³ Wawancara: *Volunteer* UPT. Perpustakaan UKS, tanggal 3 April 2021

⁹⁴ Wawancara: *Volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 7 April 2021

pemustaka, sehingga pemustaka tidak perlu menggunakan fasilitas pencarian koleksi yang ada di Perpustakaan USK.⁹⁵

3. Kendala *Volunteer* dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di UPT. Perpustakaan USK

Selama menjalani profesi sebagai volunteer di UPT. Perpustakaan USK, tentu tidak bisa dilepaskan dari berbagai kendala yang dihadapi. Berdasarkan temuan informasi dari pihak volunteer, maka kendala-kendala tersebut ialah:

a. Kepatuhan Pemustaka Minim Terhadap Aturan

Kendala utama yang dialami *volunteer* dalam membantu pihak Perpustakaan USK adalah bersumber dari pemustaka yang kurang mematuhi aturan yang telah ditetapkan, seperti meminjam buku dengan kartu milik orang lain dan menyembunyikan makanan di dalam tas dan dibawa ke dalam Perpustakaan USK. Ini semua tidak diperbolehkan oleh pihak perpustakaan.⁹⁶ Kendala para *volunteer* di Perpustakaan USK yang bersumber dari pemustaka juga terlihat dengan adanya sebagian pemustaka memaksakan untuk masuk tanpa adanya kartu anggota Perpustakaan USK.⁹⁷

b. Minimnya Kepercayaan Pemustaka Terhadap Volunteer

Minimnya rasa percaya pemustaka terhadap *volunteer* di Perpustakaan USK juga menjadi kendala utama dalam melaksanakan tugas dan *volunteer*. Selama bekerja *volunteer*, banyak pemustaka yang kurang

⁹⁵ Wawancara: *Volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 3 April 2021

⁹⁶ Wawancara: *Volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 6 April 2021

⁹⁷ Wawancara: *Volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 4 April 2021

mendengarkan arahan yang disampaikan oleh *volunteer* di Perpustakaan USK.⁹⁸

c. Jam Kerja Beradu dengan Jam Perkuliahan

Kendala juga bersumber dari *volunteer* sendiri, yakni berupa beradu jadwa kerja dengan jadwal kuliah sehingga mereka tidak dapat menjalankan tugas di Perpustakaan USK.⁹⁹ Sementara itu salah seorang *volunteer* lainnya mengemukakan bahwa selama menjalani pekerjaan sebagai *volunteer* sering mengalami kendala terkait jadwal kuliah yang sering beradu dengan jadwal di Perpustakaan USK, sehingga terpaksa meminta kesediaan *volunteer* lainnya untuk mengantikan jam kerja di Perpustakaan USK.¹⁰⁰

⁹⁸ Wawancara : *Volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 10 April 2021

⁹⁹ Wawancara: *Volunteer* UPT. Perpustakaan USK, tanggal 7 April 2021

¹⁰⁰ Wawancara: *Volunteer* UPT. Perpustakaan UKS, tanggal 4 April 2021

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran *volunteer* dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di Perpustakaan USK adalah dengan membantu pustakawan dalam memberikan pelayanan pada malam hari, pelayanan kepada pemustaka dalam pencarian koleksi melalui aplikasi Wilis, bantuan kepada mahasiswa baru dalam mencari dan peminjaman buku melalui komputer, mengarahkan pemustaka untuk memanfaatkan jasa layanan perpustakaan dan menjadi fasilitator bagi setiap kendala pemustaka serta memberikan pendampingan terhadap mahasiswa terkait tugas akhir.
2. Kendala *volunteer* dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala adalah kurang patuhnya sebagian pemustaka terhadap aturan yang telah ditetapkan, minimnya rasa percaya pemustaka terhadap *volunteer* dan beradu jadwal kerja dengan jadwal kuliah sehingga mereka tidak dapat menjalankan peran secara maksimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti merekomendasikan sebagai berikut:

1. Kepada *volunteer* agar dapat meningkatkan profesionalitas dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala yaitu dengan mengambil tindakan tegas jika ada pihak pemustaka yang melanggar aturan yang ditetapkan.

2. Kepada pemustaka, agar senantiasa memiliki sikap saling menghormati dan menghargai terhadap karyawan termasuk *volunteer* di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala.
3. Kepada pihak Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, diharapkan supaya terus memberikan dukungan penuh baik materil maupun immaterial terhadap kesejahteraan *volunteer* yang bekerja di Perpustakaan USK.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta; Sagung Seto, 2012.
- Ade, *Indorelawan Perpustakaan*, Jakarta: Yayasan Budaya Mandiri, 2018.
- Andi Ibrahim, *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*, Makassar: Gunadarma Ilmu, 2014.
- Antom M Mulyono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Depertamen Pendidikan dan Keudayaan, 2013.
- Aprilia, *Pengertian Pelayanan Prima dan Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Surabaya: Universitas Airlangga, 2014.
- Arifin, *Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta: Lilin Persada Press, 2010.
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Alex Media Komptundo, 2014.
- Azizah, *Peran Relawan Perpustakaan*, Jurnal Perpustakaan Vol 2 Nomor 3 2013.
- Bang, Hyejin dan Ross, Stephen D. 2004. *Volunteer Motivation and Satisfaction*. [https://pdfs.semanticscholar.org/57bc/d374bf289b02f99651d06adda4bdde4208f5.p df](https://pdfs.semanticscholar.org/57bc/d374bf289b02f99651d06adda4bdde4208f5.pdf)
- Basrowi dkk, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Clary, E. G., & Snyder, M. 1999. *The Motivations to Volunteer: Theoretical and PracticaConsiderations*. *Current directions in psychological science*, 8(5), 156-159. Cuskelly, Graham. McIntryre, Norman dan Boag, Alistair. 1998. *A Longitudinal Study ofthe Development of Organizational Commitment amongst Volunteer SportAdministrators*. *Journal of Sports Management*.
- Cuskelly, Graham. McIntryre, Norman dan Boag, Alistair. 1998. *A Longitudinal Study ofthe Development of Organizational Commitment amongst Volunteer SportAdministrators*. *Journal of Sports Management*.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, “*Layanan Prima sebagai Usaha Pemberdayaan Perpustakaan*”, Artikel diakses pada tanggal 1 Juli 2020
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Medan, 2014

- Devania, Annesa, Wawancara Mendalam (indept Interview) dalam [Http://www.ut.ac.id /html/teknikwawancara.htm](http://www.ut.ac.id/html/teknikwawancara.htm), diakses tanggal 05 Desember 2020.
- Dian Rizky Astuti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2016.
- Djam'an Satori, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Djunaidi dan Mulca Achmad, Layanan Prima Sebagai Usaha Pemberdayaan Perpustakaan, Artikel, Diakses pada Tanggal 05 Mei 2020, Melalui Situs:
[Http://Digilib.Unsri.Ac.Id/Download/Layanan%20prima%20%20sebagai%20%20usaha%20%20pemberdayaan%20%20perpustakaan.Pdf](http://Digilib.Unsri.Ac.Id/Download/Layanan%20prima%20%20sebagai%20%20usaha%20%20pemberdayaan%20%20perpustakaan.Pdf)
- Em Zul Fajri, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Ed. Revisi*, Jakarta: Difa Publisher, 2008.
- Emmeline Widjaja, "*Motivation Behind Volunteerism*". CMC Senior Theses. 2010
- Ending Moerdopo, *Siapakah Pekerja Professional*. Diakses melalui situs www.endangmoerdopo.blogspot.ac.id yang diakses pada tanggal 3 Juli 2020.
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- Haida, *Konsep-konsep Pelayanan Prima*, (Jakarta: Erlangga, 2012.
- Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011.
- Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016.
- Humaida, Analisis Gerakan Kerelawanan Internasional (GREAT) Of Pekalongan Dalam Kegiatan Perpustakaan Sepeda Keliling di Pekalongan, *Jurnal Perpustakaan, Volume 1 Nomor 1* (Semarang: UNDIP, 2016.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali, 2011.
- Indah Fitrika Rahmawati, *Peran Pemustaka tentang Pelayanan Prima di Balai Layanan Perpustakaan PABB DIY (Grhatama Pustaka)*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2018.

- Isandi Rukminto, *Kesejahteraan Sosial*, (Jakarta: PT. rajagrafindo persada, 2013.
- Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta : Chama Digit, 2009.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu pendidikan Proposal*, Bandung: Bandar Maju, 1990.
- Masitha hanum utomo dan wenty marina minza, *perilaku menolong relawan spontan bencana alam*, journal of psychology, vol.02, no. 01, 2016.
- Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2012.
- Muchyidin S Ase, *Pelayanan Perpustakaan*, Bandung: Biro Perpustakaan IKIP, 1980.
- Musick, Marc A dan John Wilson, *Volunteers a Social Profile*. Indiana University Press, 2008.
- Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Jakarta: Pretasi Pustaka, 2015.
- Nurhadi, M. Achmad, *Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta: Deplikdup, 1980.
- Nyoman Pendit S, *Ilmu Pariwisata*, Jakarta; Pradnya Paramita, 2004
- PNPM Mandiri Perkotaan, *Manajemen Relawan: Modul Khusus Komunitas*, Tt.: Departemen Pekerjaan Umum, Tth.
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014
- Rahmi Utami, *Relawan Pendidikan sebagai Pendamping Pendidikan Anak Kurang Mampu*, *Jurnal PGSD*.
- Rini Rizkiawati, Budhi Wibhawa, Meilanny Budiarti S., Santoso Tri Raharjo, *Pentingnya Buku Panduan Bagi Volunteer pada Organisasi Sosial (Studi Kasus Pada Lembaga Rehabilitasi Odha dan Konsumen Napza Rumah Cemara Kota Bandung)*, *Ocial Work Jurnal* Vol. 7, No.
- Ririn Rahayu dan Nurizati, *Partisipasi Relawan Terhadap Kegiatan Peningkatan Minat Baca Masyarakat di Taman Baca Suka Maju Kota Padang*, *Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan dan Kearsipan*, Seri C Padang, Vol. 7, No. 1: September 2018.

Rizki Saputro, *Motivasi Volunteer Sebuah Studi Deskriptif pada CSO Pendidikan Anak Marjinal dan Jalanan*, *Jurnal Manajemen*, Vol. 13 No. 1, Mei 2016

S Nasution, *Pengertian Belajar*, Bandung: Bumi Aksara, 1990.

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999.

Shaun Brady dkk, *Customer service in The Self-Service Public Library*”, Artikel diakses pada tanggal 04 Juli 2020.

Sry Lastari Dewi, *Peran Relawan Dalam Penghimpunan Dana Zakat, Infak, dan Shadaqah Di Lembaga Amil Zakat (Laz) Inisiatif Zakat Indonesia (Izi) Perwakilan Riau*, (Skripsi: Riau, 2019).

Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat : Eksploratif, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed methodes)*, Bandung: Alfabeta, 2011.

_____, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2002.

Sumber: Profil UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, 2021.

Sutyo bakir, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Tangerang; Karisma publishing group, 2009.

Teguh Yudi Cahyono, *Fungsi Perpustakaan Sebagai Penyedia Informasi Pustakawan*. Malang: Universitas Negeri Malang, 2014.

Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008

UPT. Perpustakaan Unsyiah, *Sejarah*, <http://library.unsyiah.ac.id/sejarah/>, diakses pada 2 April 2021.

Uria Tobing dkk, *peran relawan dalam memberikan pendampingan kepada anak penderita kanker dan keluarganya*, *journal of cancer*, 2008.

Wande, *Volunteer Perpustakaan*, <https://embunpagi36.wordpress.com/2014/02/04/dicari-volunteer-perpustakaan/>, diakses tanggal 18 Desember 2020.

WJ. Ipon Sukarsih Purawijaya, *Teknik Komunikasi dalam Layanan Prima*, Arikel diakses pada tanggal 19 Maret 2016.

Zul Akli, “*Strategi Pemberdayaan Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan*”, Artikel di akses pada 06 Juli 2020.





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
Nomor: 613/Un.08/FAH/KP.004/04/2020
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut.
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
- Pertama : Menunjuk saudara
1. Dr. Muhammad Nasir, M.Hum. (Pembimbing Pertama)
 2. Suraiya, S.Ag., M.Pd. (Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing skripsi mahasiswa
- Nama : Lisawati**
NIM : 150503064
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Peranan *Volunteer* dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima di UPT Perpustakaan Universitas Syiah Kuala
- Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 29 April 2020 M
06 Ramadhan 1441 H

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry,
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry,
3. Ketua Prodi: S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry,
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumkan dilaksanakan
5. Arsip

Dekan,

Fauzi =



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 198/Un.08/FAH.I/PP.00.9/03/2021
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **LISAWATI / 150503064**
Semester/Jurusan : XII / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Gampong Rukoh, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Peranan Volunteer dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 09 Maret 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 09 Juli 2021

Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag.,M.Sc., M.A.

AR-RANIRY



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SYIAH KUALA

UPT. PERPUSTAKAAN

Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Laman : <http://library.unsyiah.ac.id>, Surel: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

Nomor : B/39/UN11.3.1/PT.01.04/2021
Hal : Izin Penelitian Ilmiah

17 Maret 2021

Yth. Wakil Dekan Bid.Akademik dan Kelembagaan
UIN Ar-Raniry
di Banda Aceh

Dengan hormat, sehubungan dengan surat Nomor: 198/Un.08/FAH.II/PP.00.9/03/2021, hal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, dengan ini kami memberikan izin kepada:

Nama : Lisawati/150503064
Semester : XII/ Ilmu Perpustakaan
Alamat : Gampong Rukoh, Banda Aceh

Untuk melakukan penelitian ilmiah dalam rangka penulisan skripsi dengan judul “Peranan Volunteer dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala”.

Demikian, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.



an Kepala,
Sub Koordinator Tata Usaha,

Mahdi, S.T., M.M
NIP.196408041999031002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Laman : <http://library.unsyiah.ac.id>, Surel: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

Nomor : 95/UN11.3.1/PT.01.04/2021
Hal : Telah Melakukan Penelitian

6 September 2021

Yth. Wakil Dekan Bid. Akademik dan Kelembagaan
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam

Dengan hormat, sehubungan dengan surat saudara Nomor: 194/Un.08/FAH.II/PP.00.9/03/2021 hal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini:

Nama : Lisawati/150503064
Semester : XII/Ilmu Perpustakaan
Alamat : Gampong Rukoh, Banda aceh

Benar telah melakukan penelitian pada UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala untuk keperluan penyusunan Skripsi dengan judul "Peranan Volunteer dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima di UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala".

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.



g. n. Kepala
Sub Koordinator Tata Usaha

Maha, S.S.T., M.M
NIP 196408041999031002

Pedoman wawancara

1. Wawancara dengan *Volunteer*

- a. Apakah alasan anda menjadi Volunteer di perpustakaan Unsyiah ?
(penampilan)
- b. Apakah peran anda sebagai Volunteer dapat membantu meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan Unsyiah ? (tanggung jawab)
- c. Bagaimana peran anda dalam memberikan pengarahannya kepada pemustaka dalam menggunakan fasilitas perpustakaan ? (Tindakan)
- d. Apa saja reward yang sudah pernah didapatkan oleh Volunteer ?
(kemampuan)
- e. Apakah kendala yang anda hadapi selama berperan sebagai Volunteer di Perpustakaan Unsyiah ? (sikap)
- f. Bagaimana solusi yang anda berikan kepada pemustaka yang mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan ? (perhatian)

2. Wawancara dengan Pemustaka

- a. Apakah pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Unsyiah ?
- b. Apakah pemustaka merasa terbantu dengan adanya Volunteer ?
- c. Bagaimana Volunteer memberikan solusi dalam kendala yang pemustaka hadapi ?
- d. Apakah sikap Volunteer sudah termasuk ke dalam pelayanan prima seperti harapan pemustaka ?

- e. Apa harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan Unsyiah di masa yang akan datang ?



DOKUMENTASI

Gambar 1.



Gambar 2.



Gambar .3



Gambar.4



Gambar 5.



Gambar.6

