

**RESPON PEMUSTAKA TERHADAP INOVASI LAYANAN ONLINE  
“ANDA PESAN KAMI SIAPKAN” DI PUSAT DOKUMENTASI  
DAN INFORMASI ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**RESTU SUSI NINGSIH**

**NIM. 190503162**

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



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM - BANDA ACEH  
2022 M / 1443 H**

**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**RESTU SUSI NINGSIH**

**NIM. 190503162**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Program Studi Ilmu Perpustakaan**

**Disetujui oleh:**

**جامعة الرانيري**

**Pembimbing I**

**A R - R A N I R Pembimbing II**



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



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

## SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Adab dan Humaniora dan Dinyatakan Lulus  
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Program Sarjana (S1) dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal:

Rabu, 28 Juli 2022  
20 Dzulhijjah 1443 H

Darussalam-Banda Aceh

PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



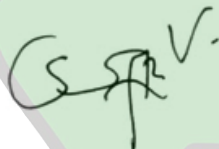
Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS  
NIP. 197701012006041004

Sekretaris,



T. Mulkhan Safri, M.IP  
NIP. 199101082019031007

Penguji I,



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

Penguji II,



Nurul Rahmi, S.IP., M.A.  
NIDN.2031079202

Mengetahui,

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



  
Dr. Fauzi Ismail, M.Si  
NIP. 196805111994021001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Restu Susi Ningsih  
NIM : 190503162  
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

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

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

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 28 Juli 2022

Yang Menyatakan,

  
Restu Susi Ningsih  
NIM. 190503162

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. yang memberikan segala nikmat dan taufik serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat merampungkan skripsi dengan judul “Respon Pemustaka Terhadap Inovasi Layanan *Online* (Anda Pesan Kami Siapkan) di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh”. Shalawat dan salam senantiasa dicurahkan ke pangkuan Baginda Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga dan kerabatnya yang telah membawa umat dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Skripsi ini penulis ajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Strata satu (S-1) pada program studi ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini:

1. Dr. Fauzi Ismail, M.Si, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, para Wakil Dekan beserta stafnya yang telah banyak membantu kelancaran skripsi.
2. Nurhayati Ali Hasan, M.LIS, dan Mukhtaruddin, M.LIS, selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



3. Bapak Ruslan S.Ag., M.,Si., M.LIS dan Bapak T. Mulkan Safri M.IP selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan
4. waktu, tenaga dan pikirannya dalam mengarahkan dan membimbing serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Asnawi, M.IP selaku PA (Penasehat Akademik) peneliti yang sudah banyak membantu sehingga dapat menyelesaikan studi.
6. Drs.Mawardi selaku Direktur Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh, serta karyawan dan staff yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi.
7. Rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi Program Studi ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan masih banyak lagi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terakhir penulis mengucapkan rasa terima kasih teristimewa kepada Ayahanda Mujiono dan Ibunda Darmini karena berkat pengorbanan, kasih sayang, dukungan baik moral maupun material, dan limpahan doa sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak bila terdapat kekurangan dan kekhilafan dari segi isi dan aspek penyajian skripsi ini, demi kesempurnaan karya tulis ini dimasa yang akan datang.

Akhirnya kepada Allah SWT, penulis berserah diri karena tidak ada satupun yang terjadi melainkan karena kehendak-Nya. Segala usaha telah penulis lakukan untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga segala bantuan dan jasa yang telah diberikan dapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Dan semoga tulisan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Banda Aceh, 28 Juli 2022  
Peneliti,

**Restu Susi Ningsih**  
NIM. 190503162

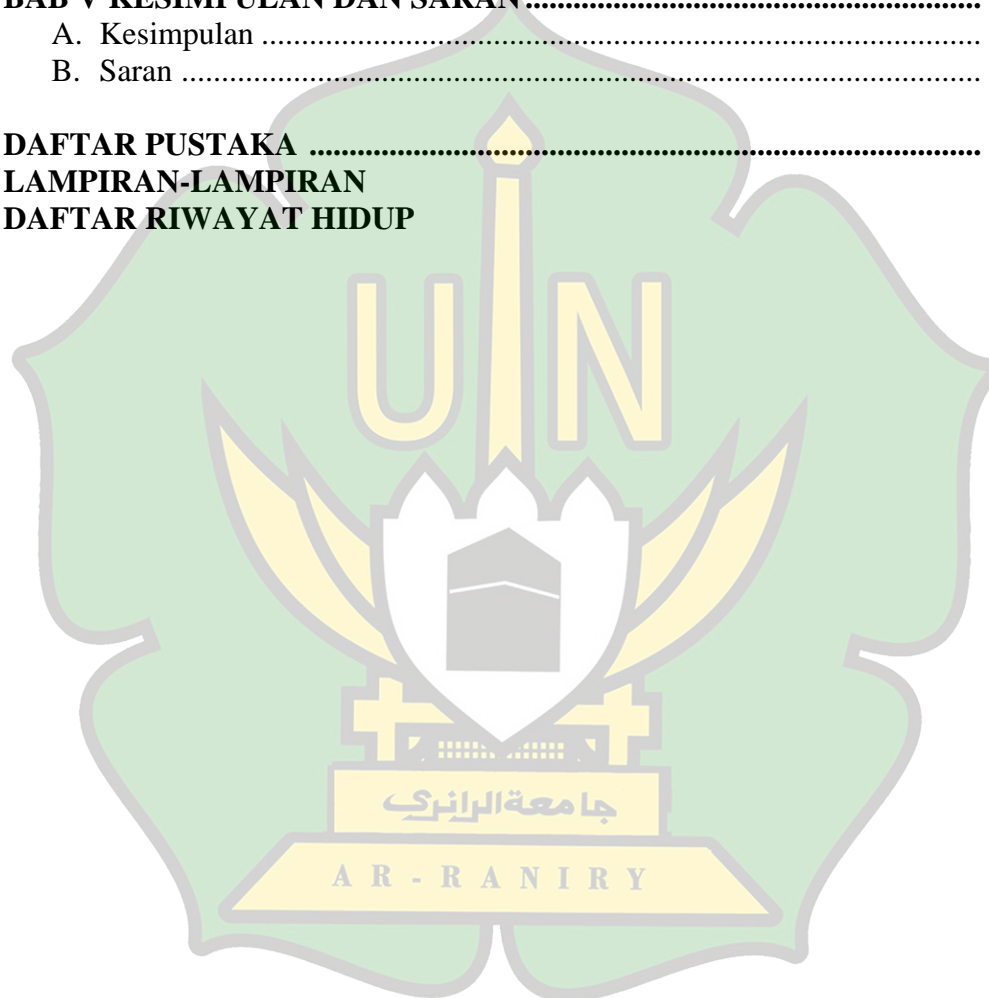


## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Respon Pemustaka .....	13
1. Pengertian Respon Pemustaka .....	13
2. Faktor Terbentuknya Respon .....	14
3. Macam-macam Respon Pemustaka.....	15
C. Layanan Pesan Antar Buku di Perpustakaan ( <i>Delivery Book</i> ).....	16
1. Pengertian Layanan Pesan Antar Buku.....	16
2. Manfaat dan Tujuan Layanan <i>Delivery Service</i> .....	18
3. Komponen <i>Delivery Book</i> di Perpustakaan.....	19
D. Inovasi Layanan Perpustakaan .....	20
1. Pengertian Layanan Perpustakaan.....	20
2. Inovasi Layanan Perpustakaan <i>Online</i> .....	21
3. Tujuan Inovasi Layanan di Perpustakaan .....	25
4. Dimensi Inovasi Layanan .....	26
5. Kualitas Layanan <i>Online</i> Perpustakaan .....	27
E. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital .....	28
1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik.....	28
2. Standarisasi Pelayanan Publik .....	30
3. Prinsip Pelayanan Publik .....	31
4. Indikator Inovasi Pelayanan Publik .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
A. Rancangan Penelitian .....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Populasi dan Sampel .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36



E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
F. Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
C. Hasil Penelitian .....	34
D. Pembahasan .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengunjung PDIA Dari Tahun 2018-2021 .....	44
Tabel 2. Koleksi Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh .....	47
Tabel 3. Koleksi Yang Sering Dipesan .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK

Lampiran 2 : Surat Penelitian

Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian dari Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh

Lampiran 4 : Tabel Tabulasi

Lampiran 5 : Angket Penelitian

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup Penulis



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Indonesia memiliki masyarakat yang beragam. Keberagaman tersebut menyebabkan adanya cara pandang yang berbeda dalam memahami sesuatu hal. Dengan keragaman tersebut, tuntutan informasi masyarakat, khususnya layanan informasi, menjadi semakin kompleks. Perpustakaan perlu meningkatkan standarnya agar dapat bersaing di era informasi. Keadaan sekarang ini telah membawa peningkatan ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya pertumbuhan internet dan format baru dari sumber daya informasi.

Jangkauan informasi telah berubah secara fundamental. Pengetahuan tersedia di ujung jari yang dapat diakses melalui internet. Oleh karena itu diperlukan kesadaran akan pentingnya pengembangan yang didapat dari perkembangan ilmu pengetahuan melalui inovasi keilmuan terbaru, yang terhubung dalam wadah literasi umum yang dikenal sebagai perpustakaan. Seperti yang dikemukakan oleh seorang profesor ilmu perpustakaan dan pustakawan asal India, Shiyali Ramamrita Ranganathan memperkenalkan 5 aturan dalam ilmu perpustakaan atau *Five Laws Of Library Sciences* salah satu dari lima aturan itu yaitu *A library is a growing organism* yaitu perpustakaan adalah organisasi yang berkembang.<sup>1</sup>

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, perpustakaan bisa memberikan informasi yang lebih cepat, akurat dan dinamis perlu adanya sebuah perubahan di perpustakaan sebab masih banyak orang yang merasa bila membaca

---

<sup>1</sup>Fauzan Abdi, *Perpustakaan adalah Organisasi yang Berkembang* (Jakarta: Perpusnas RI, 2021).

merupakan kegiatan membosankan. Sekarang ini pengguna lebih kritis dan paham keperluan mereka.<sup>2</sup> Inovasi dilakukan agar keeksistensian di zaman serba teknologi ini perpustakaan bisa tetap dipertahankan ditengah banyaknya penyedia informasi lain yang lebih baik dan lebih canggih sebagai pesaing perpustakaan. Inovasi sangat diperlukan agar perpustakaan tetap bisa kompetitif dalam melayani penggunanya. Inovasi adalah penerimaan, hasil, proses dan implementasi ide baru.<sup>3</sup> Inovasi terhadap perpustakaan diyakini mampu meningkatkan minat kunjungan dan minat baca agar perpustakaan terus mendapatkan tempat bagi masyarakat.

Mengingat pelayanan merupakan ujung tombak dari tercapainya keberhasilan misi dan visi pusat informasi atau perpustakaan maka hal tersebut menjadi bagian penting untuk selalu ditingkatkan mutunya sesuai dengan kemajuan pelayanan sekarang ini. Salah satu upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan inovasi dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan pengembangan inovasi pelayanan publik.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, manajemen perpustakaan telah beralih ke teknologi informasi, komunikasi, dan internet. Hal ini dilakukan agar perpustakaan dapat terus eksis, masyarakat dapat memanfaatkannya tanpa terkendala oleh perbedaan ruang dan waktu, sehingga perpustakaan dapat terus memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan yaitu setiap perpustakaan

---

<sup>2</sup>Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002). H.162.

<sup>3</sup>Thompson Victor A. *Bureaucracy and Innovation. Administrative Sciences Quarterly, Vol 5, H.120.*



mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>4</sup>

Pustakawan perlu mewaspadaikan dan mencari solusi agar tidak kehilangan tujuan dan dukungan masyarakat. Sesuai dengan aturan perundang-undangan yang mengatur tentang perpustakaan tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang kepastakawanan, kewajiban perpustakaan, pustakawan, hingga penyediaan koleksi telah tercantum di dalamnya untuk memenuhi kebutuhan pengguna.<sup>5</sup>

Fenomena ini menjadi suatu dorongan bagi pengelola perpustakaan untuk berinovasi melakukan perubahan di dalam mengelola perpustakaan terutama dalam mengadakan dan menyediakan pelayanan berbasis teknologi yang dapat digunakan oleh masyarakat. Terlebih lagi pemustaka sebagai target utama dalam pendayagunaan perpustakaan. Kehadiran teknologi dan informasi di perpustakaan untuk memberdayakan masyarakat agar memiliki pemahaman dan kesadaran pentingnya informasi yang baik.

Kualitas pelayanan dimulai dengan bagaimana layanan diterima dan berakhir pada respon atau persepsi penerima layanan. Berkaitan dengan pemanfaatan oleh pemustaka, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pemakai terhadap pemanfaatan perpustakaan adalah sikap kelompok pemakai dan anggota terhadap informasi, pengalaman pemakai dan lain sebagainya. Sikap pemakai bisa berbentuk respon pemakai terhadap layanan yang diterimanya,

---

<sup>4</sup>Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2004 Tentang pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. (Jakarta, PANRB, 2014). H. 3

<sup>5</sup>Susilowati, *Inovasi Pustakawan Dalam Pengembangan Perpustakaan Di Masa Covid-19*, (Pustakawan ISI Yogyakarta). Diakses tgl 17 Juni 2022 melalui <https://Digilib.isi.ac.id>

dapat berupa respon negatif atau respon positif terhadap objek, orang-orang atau situasi tertentu. Oleh karena itu perpustakaan perlu melakukan kegiatan layanan perpustakaan dengan sebaik-baiknya sehingga memberikan kepuasan pengguna.<sup>6</sup>

Berdasarkan observasi awal, Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh merupakan sarana pelayanan publik yang disediakan pemerintah Aceh untuk memenuhi kebutuhan informasi dan edukasi serta untuk kepentingan publik lainnya. Dalam menjalankan pelayanannya Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh telah berupaya menarik minat kunjung dan pemanfaatan bahan pustaka dengan diterapkannya inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” yang dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan masyarakat baik dari segi usia, ras, suku, status sosial, agama tingkat pendidikan dan berbagai macam pekerjaan dan profesi. Dengan cara pemesanan bahan pustaka melalui aplikasi Whatsapp yang terhubung langsung dengan pustakawan yang melayani pemesanan bahan pustaka secara online. Bahan pustaka akan disiapkan oleh pustakawan dalam bentuk foto copy yang telah disesuaikan dengan permintaan pemustaka. Pemustaka akan diberikan kabar jika bahan pustaka sudah siap dan bisa dijemput atau dikirim ke alamat tempat tinggal pemustaka melalui jasa pengiriman. Proses pemesanan bahan pustaka juga tidak memakan waktu yang lama, paling lama dua hari setelah chat dan membayar panjar, namun hal tersebut jarang terjadi.

Namun setiap kali memanfaatkan bahan pustaka di PDIA pemustaka harus diberatkan dengan biaya yang mahal. Pusat dokumentasi tidak menyediakan layanan peminjaman bahan pustaka. Maka setiap kali membutuhkan informasi

---

<sup>6</sup>Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta:Penerbit Ombak,2014,2014),H.1.

maka pemustaka harus harus mengeluarkan biaya terlebih dahulu untuk bahan pustaka yang akan di foto copi oleh petugas. Tentu hal ini sangat memberatkan bagi pemustaka setiap kali akan memanfaatkan bahan pustaka di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh. Pengguna merupakan unsur pendukung dan penentu dalam inovasi layanan. Tercapainya tujuan inovasi layanan di Pusat Dokumentasi dan Informasi tidak terlepas dari penerimaan dan penolakan dari pengguna layanan. Penerimaan dan penolakan tersebut berupa respon positif dan negatif dari penerima layanan. Pentingnya mempertimbangkan respon seseorang adalah untuk mendapat umpan balik (*feedback*) berguna sebagai dasar untuk memperbaiki layanan dan mengetahui kualitas dari sebuah pelayanan.

Bertolak pada permasalahan diatas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian berjudul **Respon Pemustaka Terhadap Inovasi Layanan Online “Anda Pesan Kami Siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana respon pemustaka terhadap inovasi layanan “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana respon pemustaka terhadap inovasi layanan *online* “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh dapat memberikan rujukan pemikiran dalam bidang Ilmu Pengetahuan dalam mengembangkan perpustakaan.
2. Bagi Penulis sendiri dapat memperluas wawasan dan menambah ilmu pengetahuan dalam bidang yang dikaji.

## **E. Penjelasan Istilah**

### **1. Respon Pemustaka**

Respon berasal dari kata *Response* yang berarti jawaban, atau tanggapan (*reaction*).<sup>7</sup> Menurut Ahmad Subandi, respon merupakan istilah umpan balik yang berperan atau berpengaruh besar dalam memastikan baik atau tidaknya suatu komunikasi.<sup>8</sup> Respon bisa pula diartikan ketika seseorang yang memberikan respon melalui sikap, pemikiran dan perilaku. Respon atau tanggapan merupakan hasil atau kesan yang diperoleh melalui sebuah pengamatan. Pemustaka merupakan pengguna fasilitas yang telah disediakan perpustakaan baik itu dalam bentuk koleksi maupun buku. Pemustaka tidaklah harus seseorang yang meminjam atau telah tercatat keanggotaannya pada sebuah perpustakaan.

Jadi respon pemustaka adalah reaksi atau tanggapan yang diberikan pengguna terhadap layanan online di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh. Pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemakai atau pengguna layanan di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh.

---

<sup>7</sup> Sulisty Anggoro dan Chandra A.P, *Kamus Besar Lengkap Inggris- Indonesia*, (Solo;Delima,1998).H.123.

<sup>8</sup>Ahmad Subandi, *Psikologi Sosial*, cet.ke-2, (Jakarta:Bulan Bintang,1982),h.50

## 2. Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu lembaga/unit yang mengelola dan mengolah bahan-bahan pustaka, baik berbentuk buku maupun bukan berbentuk buku yang ditata dengan sistem tertentu sehingga dapat dimanfaatkan menjadi sumber informasi dan sumber rujukan oleh pengguna.<sup>9</sup> Adapun perpustakaan yang peneliti maksud dalam penelitian ini merupakan jenis perpustakaan khusus di kantor Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh, berlokasi di JL. Sultan Mahmud Syah, Peuniti, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh.

## 3. Inovasi Layanan *Online*

Istilah inovasi bukan sekedar memperbaiki dan membangun namun juga bisa didefinisikan secara luas, yaitu memanfaatkan ide-ide baru menciptakan layanan, proses, dan produk.<sup>10</sup> Inovasi adalah sebuah ide gagasan, objek dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok tertentu untuk dimanfaatkan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia layanan adalah membantu mengurus dan menyiapkan yang dibutuhkan seseorang, layanan adalah perihal atau cara melayani.<sup>11</sup> Layanan online merupakan layanan yang diberikan kepada pemustaka dengan memanfaatkan jaringan internet melalui media online untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam memanfaatkan layanan yang tersedia di

---

<sup>9</sup>Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 3.

<sup>10</sup> Said. M.Mas'ud, *Birokrasi di Negara Birokratis*, (Malang: UMM Press 2007), hlm.27.

<sup>11</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), hlm.797.



perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka demi tercapainya kepuasan pemustaka. Inovasi layanan online yang dimaksud dalam penelitian ini adalah inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh.



## BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

### A. Kajian Pustaka

Berdasarkan beberapa literatur pustaka yang peneliti telusuri, sebelumnya ada beberapa penelitian serupa yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Meskipun penelitian ini dan penelitian sebelumnya memiliki kesamaan namun terdapat pula beberapa perbedaan seperti lokasi, waktu, judul penelitian dan perbedaan lainnya.

Penelitian pertama dari Irwina Savitri pada tahun 2019, dengan judul *Layanan Book Delivery Perpustakaan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi di Kantor Pusat Bank Indonesia*.<sup>12</sup> Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja petugas/pustakawan, kualitas dan aksesibilitas informasi, infrastruktur pada layanan *book delivery* perpustakaan di Kantor Pusat Bank Indonesia serta mengetahui kebutuhan informasi apa saja yang yang dapat dipenuhi oleh layanan *book delivery* perpustakaan di kantor Pusat Bank Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah 48 responden atau 25% dari 192 karyawan dengan teknik *accidental sampling*. Dalam penelitian ini Kuisisioner dan observasi digunakan untuk pengumpulan data. IBM SPSS V24 digunakan untuk

---

<sup>12</sup> Irwina Savitri, *Layanan Book Delivery Perpustakaan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Di Kantor Pusat Bank Indonesia*. Diakses Pada Tanggal 04 Maret 2022 Melalui <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/50378/1/SP19061.pdf>

uji validitas dan reliabilitas instrumen. Hasil analisis data menunjukkan bahwa dengan skor 3,27, kinerja pegawai *book delivery* di kantor pusat Bank Indonesia sangat baik. Sarana layanan *book delivery* perpustakaan di kantor Pusat Bank Indonesia juga sangat Baik, dengan perolehan skor rata-rata 3,28-4,03.

Layanan *book delivery* perpustakaan di kantor Pusat Bank Indonesia telah mampu memenuhi semua kebutuhan informasi, baik kebutuhan kognitif, kebutuhan afektif, kebutuhan integrasi personal, kebutuhan integrasi sosial dan kebutuhan berkhayal (*escapist needs*). Kebutuhan informasi yang paling tinggi terpenuhi oleh layanan *book delivery* perpustakaan yaitu kebutuhan afektif dan kebutuhan berkhayal (*escapist needs*) dengan skor masing-masing 3,35 yang berarti sangat baik. Kebutuhan integrasi sosial merupakan kebutuhan yang mendapat nilai rendah dengan skor 3,19 yang dianggap baik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada aspek yang diteliti tentang layanan online, yaitu pesan antar bahan pustaka menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan mencari nilai rata-rata untuk di deskripsikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ada pada tujuan penelitian, tujuan peneliti sebelumnya ingin mengetahui bagaimana kinerja petugas/pustakawan, kualitas dan aksesibilitas informasi, infrastruktur pada layanan *book delivery* perpustakaan di Kantor Pusat Bank Indonesia. Sedangkan pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana respon pemustaka terhadap inovasi layanan online yang diterapkan di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh.

Penelitian kedua dari Ide Yohane pada tahun 2021, dengan judul Layanan Solasi (Anda Pesan Kami Siapkan) dan Silakan (Sistem Layanan Online Anda Pesan Kami Antarkan) Sebagai Inovasi Layanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam Masa Pandemi Covid 19.<sup>13</sup> Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan dan mendeskripsikan sifat suatu keadaan yang berjalan, berlaku pada saat penelitian dilakukan serta mencari penyebab dari gejala tertentu merupakan tujuan dari penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik. Analisis dilakukan terhadap informasi statistik sirkulasi online pada perpustakaan Proklamator Bung Karno yang diperoleh melalui sistem informasi perpustakaan. Analisis dokumen merupakan salah satu jenis penelitian deskriptif.

Arsip dan dokumen diuji sebagai bagian dari pengujian. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan memanfaatkan file excel tahun 2021- 2022 yang dihasilkan oleh sistem informasi perpustakaan sebagai dokumen statistik perpustakaan. Data sirkulasi *online* yang digunakan sebagai populasi. Adapun inovasi layanan online sebagai pencegahan penyebaran Covid-19. Inovasi layanan ini memiliki manfaat untuk memungkinkan pengguna memesan dan meminjam buku dari rumah dan langsung diantarkan ke pintu pengguna. Sehingga bahan pustaka bisa dimanfaatkan oleh pemustaka secara optimal dan aman.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ada sedikit kemiripan pada judul penelitian dan sama-sama menggunakan file excel untuk

---

<sup>13</sup>Ide Yohane, *Layanan Solasi (Anda Pesan Kami Siapkan) dan Silakan ( Sistem Layanan Online Anda Pesan Kami Antarkan ) Sebagai Inovasi Layanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam Masa Pandemi Covid-19*. Diakses pada tanggal 14 Februari 2022 melalui <https://jurnal.ipi.web.id/jurnalipi/article/view/122>.

analisis data. Adapun perbedaannya ada pada metodologi penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, dan latar belakang masalah.

Penelitian ketiga dari Hastarina Wisda Yustika pada tahun 2020, Implementasi Layanan Perpustakaan Delivery Order (Pinjam-Antar) di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY.<sup>14</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi dan kelebihan serta kekurangan dari layanan Delivery Order yang telah dilaksanakan di Balai BPAD DIY. Dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Temuan studi menunjukkan bahwa: 1.) program dan bagian pelaksanaannya dapat berfungsi dengan baik berdasarkan arahan penulis. Namun hanya sebagian yang disanggupi pada unsur target group atau kelompok sasaran. 2.) manfaat layanan *delivery order* mempermudah pengguna, meningkatkan minat baca, meningkatkan pemanfaatan sumber daya perpustakaan, dan meningkatkan reputasi perpustakaan. sedangkan kekurangan layanan *delivery order* muncul dari masalah teknis, kurangnya promosi yang menyebabkan malas untuk keperpustakaan.

Persamaan dalam penelitian ini ada pada variabel yang sedang diteliti yaitu layanan pesan-antar buku secara *online*. Adapun perbedaannya terletak pada metode penelitian, tujuan penelitian, dan judul penelitian. Meskipun ketiga penelitian sebelumnya memiliki kemiripan dengan penelitian yang peneliti lakukan, namun ada perbedaan dalam hal metode penelitian, subjek penelitian,

---

<sup>14</sup>Hastarina Wisda Yustika, *Implementasi Layanan Perpustakaan Delivery Order (Pinjam-Antar) di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY*, diakses pada tanggal 04 Maret 2022 melalui <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/81941/implementasi-layanan-perpustakaan-delivery-order-pinjam-antar-di-balai-layanan-perpustakaan-DPAD-DIY>.



lokasi dan waktu penelitian, judul penelitian serta permasalahan yang terjadi dilapangan. Permasalahan pada penelitian ini seperti yang sebelumnya telah dijelaskan penulis pada latar belakang skripsi ini.

## **B. Respon Pemustaka**

### **1. Pengertian Respon Pemustaka**

Menurut Ahmad Subandi respon adalah istilah umpan balik yang memiliki peran atau pengaruh yang besar dalam menentukan baik atau tidaknya suatu komunikasi.<sup>15</sup> Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang didapat (ditinggal) dari pengamatan tentang subjek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan.<sup>16</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, respon berarti tanggapan, reaksi dan jawaban.<sup>17</sup>

Biasanya jawaban dapat berupa komentar atau rekomendasi, penolakan atau penerimaan, suka atau tidak suka atau evaluasi suatu item. Respon biasanya berupa bayangan atau persepsi tentang apa yang telah kita lihat dan pahami. Respon ini disebut sebagai respon laten selama berada di alam bawah sadar, sedangkan respon yang berada dalam kesadaran disebut respon aktual.<sup>18</sup>

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Steven M. Chaffe ada tiga kategori dimana sebuah respon dapat terjadi:

---

<sup>15</sup> Ahmad Subandi, *Psikologi Sosial*, cet.ke-2, (Jakarta: Bulan Bintang, 1982).H.50.

<sup>16</sup> Jalaluddin rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999)H.51.

<sup>17</sup> Hasan Alwi, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan, ed.3*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).H.952.

<sup>18</sup> Alisuf Sabri, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, (Jakarta: Pedomon Jaya, 2004), H.60.

- a. Kognitif, yaitu respon yang terkait langsung dengan pengetahuan, keterampilan dan informasi seseorang tentang sesuatu. Respon terjadi ketika pemahaman audiens terhadap objek berubah.
- b. Afektif, yaitu respon yang berkaitan dengan sikap, emosi dan penilaian seseorang terhadap sesuatu.
- c. Behavioral, atau reaksi terhadap perilaku aktual seperti tindakan atau kebiasaan.<sup>19</sup>

Respon adalah tindakan yang menyiratkan penerimaan atau penolakan pesan komunikator serta sikap apatis. Respon dapat dibedakan menjadi opini (sikap dan pendapat), pendapat atau opini adalah solusi untuk masalah yang dikomunikasikan secara lisan atau tertulis. Disisi lain sikap adalah respon mereka terhadap orang, hal, atau keadaan tertentu.<sup>20</sup>

## 2. Faktor Terbentuknya Respon

Tanggapan yang dilakukan seseorang dapat terjadi jika terpenuhi faktor penyebabnya. Hal ini perlu diketahui supaya individu yang bersangkutan dapat menanggapi dengan baik. Pada proses awalnya individu mengadakan tanggapan tidak hanya dari stimulus yang persesuaian atau yang menarik darinya. Dengan demikian maka akan ditanggapi adalah individu tergantung pada stimulus juga bergantung pada keadaan individu itu sendiri. Dengan kata lain, stimulus akan mendapatkan pemilihan dan individu akan bergantung pada 2 faktor yaitu :

- a) Faktor Internal

---

<sup>19</sup>Jalaluddin Rakhmat (*penyadur*), *Psikologi Komunikasi*, cet, Ke- 3, (Bandung:Remaja Rosdakarya, 2004).H.64.

<sup>20</sup>A.Susanto, *Komunikasi Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta:Bina Cipta, 1988).H.48.

Yaitu faktor yang didalam individu manusia itu sendiri dari dua unsur yakni jasmani dan rohani. Unsur jasmani atau fisiologis meliputi keberadaan, keutuhan dan cara kerja atau alat indera, urat syaraf dan bagian- bagian tertentu pada otak.unsur rohani dan fisiologisnya yang meliputi keberadaan dan perasaan (*feeling*), akal, fantasi, pandangan jiwa, mental, pikiran, motivasi dsb.

b) Faktor Eksternal

Yaitu faktor yang ada pada lingkungan. Faktor ini intensitas dan jenis benda perangsang atau orang menyebutnya dengan faktor stimulus, Bimo Walgito dalam bukunya menyatakan bahwa faktor psikis berhubungan dengan objek menimbulkan stimulus dan stimulus akan mengenai alat indera.<sup>21</sup>

### 3. Macam- Macam Respon Pemustaka

Agus Sujanto, menegaskan bahwa ada banyak macam respon atau tanggapan antara lain:

- a. Tanggapan berdasarkan panca indera yang mengamati adalah:
  1. Tanggapan auditif, sebuah reaksi terhadap apa yang telah didengar, seperti suara, ketukan dan suara lainnya.
  2. Tanggapan visual, yaitu reaksi terhadap apa yang dilihat.
  3. Tanggapan perasa, adalah reaksi terhadap apa yang dialaminya secara pribadi.
- b. Tanggapan berdasarkan terjadinya:
  1. Tanggapan ingatan, yaitu sebuah respon memori yang merupakan reaksi terhadap peristiwa yang diingat.

---

<sup>21</sup>Bimo Walsito, *Psikologi Umum*, ( Yogyakarta;UGM Press,1999).H.55.

2. Tanggapan yang terinspirasi oleh fantasi atau sesuatu yang dibuat-buat.
  3. Tanggapan pikiran, yaitu respon terhadap sesuatu yang dipikirkan.
- c. Tanggapan berdasarkan lingkungan, yaitu:
1. Tanggapan terhadap benda, tanggapan terhadap benda yang menghampirinya atau berada didekatnya.
  2. Tanggapan kata-kata, reaksi terhadap kata-kata yang diucapkan atau ditulis.<sup>22</sup>

Jadi, definisi respon menurut peneliti adalah tanggapan atau reaksi yang muncul dari pengamatan dan keadaan lingkungan serta reaksi terhadap pertanyaan yang mungkin memiliki jawaban positif atau negatif.

### **C. Layanan Pesan Antar Buku di Perpustakaan (*Delivery Book*)**

#### **1. Pengertian Layanan Pesan Antar Buku**

Jasa pengiriman atau lebih dikenal dengan istilah *delivery service* merupakan layanan yang semakin menjadi bagian dari kehidupan modern. Beberapa organisasi berlomba-lomba melakukan perubahan untuk menerapkan inovasi layanan pesan antar. Untuk melakukan pemesanan, hanya perlu menghubungi melalui *Whatsapp* atau *email*. Setelah menerima permintaan, barang akan diberikan kepada pemesan dan dapat memilih untuk membayar sekarang atau saat barang sampai. Contohnya seperti layanan *book delivery* perpustakaan, layanan *Book Delivery* perpustakaan merupakan salah satu inovasi terbaru dari layanan perpustakaan. Layanan *book delivery* atau sistem peminjaman buku pesan-antar adalah sistem pelayanan peminjaman/ pemesanan buku perpustakaan

---

<sup>22</sup> Agus Sujanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta; Bumi Aksara, 2004). H. 31.

yang dilakukan secara online sehingga pemustaka dapat memesan dan memanfaatkan buku di tengah kesibukan lainnya.

Menurut Lasa, layanan perpustakaan khusus adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka yang tidak dapat mengunjungi perpustakaan secara langsung untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.<sup>23</sup>

Hardiningtyas mendefinisikan layanan *delivery book* sebagai pengiriman koleksi ke alamat pengguna (tempat tinggal).<sup>24</sup> Selain itu, layanan ini juga bertujuan untuk meningkatkan minat baca masyarakat.<sup>25</sup> Layanan yang ditawarkan perpustakaan harus fokus pada kebutuhan pengguna. Bertujuan untuk menegakkan hak-hak pengguna yang secara khusus sesuai dengan kebutuhan mereka. Mengingat tujuan dari layanan perpustakaan adalah untuk membuat pengetahuan dan koleksi tersedia untuk umum.

Menurut Anand, ketepatan layanan *delivery book* ditentukan oleh tiga faktor:<sup>26</sup>

a. Kecepatan

Metode menerima permintaan dan metode mengirim koleksi secara langsung dapat mempengaruhi kecepatan layanan.

<sup>23</sup> Musaddik, Nurislaminingsih, *Analisis Implementasi Layanan Jamila (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka) di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta*, (Semarang: UNDIP, 2019). *Jurnal Ilmu Perpustakaan* di akses pada tanggal 21 juli 2002 melalui <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/220/212>.

<sup>24</sup> Musaddik, Nurislaminingsih, *Analisis Implementasi.....212*

<sup>25</sup> Budiman Muslim, *Layanan Delivery Pustaka (De\_Talk) Inovasi Layanan Perpustakaan Umum*, (Media Pustakawan 22 No. 4(2015).H.10. diakses pada tanggal 09 Agustus 2022 melalui <https://repository.uinjkt.ac.id>

<sup>26</sup> CM Anand, *Document Delivery Service*, ( New Delhi: Indira Gandhi National Open University, 2013), <https://egyankosh.ac.in/bitstream/123456789/3/unit-8.pdf>.



b. Biaya

Dalam merancang layanan yang efektif, maka perlu mempertimbangkan biayanya, seperti pemrosesan permintaan, penyalinan dokumen, ongkos kirim dll.

c. Tingkat kepuasan

Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya bergantung pada ketersediaan koleksi yang diperlukan tetapi juga pada kemampuan untuk mencari dan menemukan koleksi secepat mungkin.<sup>27</sup>

## 2. Manfaat dan Tujuan Layanan *Delivery Service* di Perpustakaan

Dalam jurnal Zheng Ye (Lan) yang berjudul “*Document Delivery From Texas To Qatar: An International Inter-Campus Service*”, tujuan dari layanan *book delivery* adalah:

- Untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka
- Untuk menyediakan kebutuhan judul yang diinginkan pemustaka
- Membuat proses layanan peminjaman dan pengiriman bahan pustaka tidak melalui proses administrasi yang rumit.<sup>28</sup>

Sedangkan manfaat dari layanan *delivery book* adalah:

- Memudahkan pemustaka memperoleh sumber informasi
- Meningkatkan pemanfaatan koleksi perpustakaan
- Meningkatkan citra perpustakaan<sup>29</sup>

<sup>27</sup>Cm Anand , *Document Delivery Services*.....

<sup>28</sup>Zheng Ye (Lan), *Document Delivery From Texas To Qatar: An International Inter-Campus Service, Interlending & Document Supply* 37, no. 3 diakses pada tanggal 09 Agustus 2022 melalui <https://repository.uinjkt.ac.id>



### 3. Komponen *Delivery Service* di Perpustakaan

Terdapat beberapa komponen *delivery service* sebagai berikut:<sup>30</sup>

a. Informasi

Informasi merupakan produk yang akan dilayankan dalam *delivery service*. Produk informasi perpustakaan terdiri dari produk fisik dan produk digital.

b. Pustakawan

Pustakawan berfungsi sebagai penghubung atau perantara antara pemustaka perpustakaan dan sumber dayanya. Pustakawan harus ahli dalam profesinya karena mereka adalah perantara informasi. seperti melek teknologi, memiliki keterampilan komunikasi, terbiasa dengan sumber informasi cetak dan digital, dan cukup kreatif dan inovatif untuk mengembangkan inovasi baru..

c. Media

Media *delivery service* informasi, dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta media jasa pengiriman. Media teknologi tersebut seperti email, whatsapp, website, dan lain sebagainya.

d. Pemustaka

Pemustaka dalam *delivery service* merupakan pihak yang membutuhkan informasi tertentu.

---

<sup>29</sup>Budiman Muslim, *layanan Delivery Pustaka.....*

<sup>30</sup> Erna Fitri Widayanti, *Delivery Service Pustakawan Era New Normal, Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, Volume, 12 No.2, Desember 2020.

## D. Inovasi Layanan Perpustakaan

### 1. Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan, tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan.<sup>31</sup> Perpustakaan termasuk dalam kategori layanan publik yang memberikan informasi yang dibutuhkan kepada penggunanya. Pemakai berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, pustakawan harus mampu mengenali kebutuhan pemakainya. Pihak perpustakaan harus mau bersusah payah mencarikan bahan pustaka yang dikehendaki oleh pemakai, walaupun harus melakukan silang layan dengan perpustakaan lain.<sup>32</sup>

Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan ditentukan oleh seberapa baik kinerja dan kualitas layanan perpustakaan. Kemudian tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat agar bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Layanan perpustakaan berfungsi mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan. Secara garis besar terdapat 3 jenis sistem layanan yaitu:

#### a. Akses Layanan Tertutup

Layanan tertutup adalah ketika pengguna harus melalui pustakawan untuk mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkan dari rak. Melalui katalog yang diberikan, pengguna dapat memilih item yang diinginkan,

<sup>31</sup>Nur Hamiyah dan Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta:Prestasi Pustaka,2015).H.42.

<sup>32</sup>Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, ( Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2016).H.185-186.

menyerahkannya kepada petugas, dan kemudian petugas akan mencari item perpustakaan yang telah ditentukan pengguna.

b. Akses Layanan Terbuka

Pengguna layanan terbuka dapat mengakses dan melihat-lihat rak buku yang ingin mereka pinjam atau baca sekarang secara mandiri. Memang dengan kebebasan tersebut pengguna akan lebih tertarik untuk membaca meskipun susunan buku di rak akan berantakan dan sangat beresiko kehilangan. Petugas bagian sirkulasi tidak perlu mengambilkan buku untuk pengguna, kecuali jika diperlukan dan diminta pengguna.<sup>33</sup>

c. Akses Layanan Campuran

Perpustakaan dapat mengimplementasikan dua sistem layanan secara bersamaan, sistem layanan tertutup dan layanan terbuka. Untuk koleksi tesis, skripsi dan referensi, perpustakaan layanan campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup. Koleksi lain menggunakan akses layanan terbuka. Biasanya di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah menerapkan sistem layanan campuran yang ruang baca dan ruang koleksinya terbatas.<sup>34</sup>

## 2. Inovasi Layanan Perpustakaan Online

Inovasi didefinisikan sebagai upaya untuk menciptakan sesuatu yang baru dari yang sebelumnya dengan tetap menitik-beratkan kepada kontribusi yang bermanfaat untuk meningkatkan khazanah ilmiah baik teoritis maupun praktis.

<sup>33</sup>Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan.....*H.8.

<sup>34</sup>Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016)H. 187.

Sebuah ide yang belum pernah terpikirkan sebelumnya atau diterbitkan, dianggap inovatif.<sup>35</sup> Inovasi merupakan ide ataupun gagasan baru yang belum pernah ada ataupun diterbitkan sebelumnya. Sebuah inovasi biasanya mencakup wawasan baru mengenai sesuatu hal yang dipelajari oleh inovator melalui berbagai tindakan atau metode penelitian yang direncanakan.

Inovasi merupakan solusi dari permasalahan yang dihadapi masyarakat, lembaga publik (seperti pemerintah), bisnis swasta, dan kelompok lainnya. Upaya untuk menciptakan sesuatu yang baru dari yang sudah ada sebelumnya. Inovasi adalah proses mencoba mengubah sesuatu menjadi sesuatu yang sama sekali berbeda. Inovasi perpustakaan online adalah layanan perpustakaan yang memanfaatkan media *online* dan memerlukan konektivitas internet yang handal.<sup>36</sup> Menurut Reitz dalam Nashihuddin bahwa layanan *online* sebagai berikut:<sup>37</sup>

*“In libraries the branch of public services concerned with selecting and providing access to electronic resources, such as online catalog and bibliografi databases, including mediated searching, often handled by an online service librarian (ODLIS).”*

Menurutnya, pemilihan dan penyediaan akses sumber daya elektronik seperti katalog online dan database bibliografi yang berisi nomor telepon yang dapat dihubungi merupakan bagian dari layanan perpustakaan yang mencakup pengembangan layanan online. Layanan berbasis website atau melalui aplikasi online yang menggunakan jaringan internet merupakan contoh layanan online

---

<sup>35</sup>Darwin Effendi dan Achmad Wahidy, “*Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang*,” Pemanfaatan Teknologi dalam proses pembelajaran menuju pembelajaran abad 21, vol.2, 2019. H.999-105

<sup>36</sup>Silva Fauziah, *Inovasi Layanan Perpustakaan Sekolah Di Masa Pandemi Covid-19*, (Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya) Diakses pada tgl 17 Juni 2022 melalui <https://ejournal.unesa.ac.id>

<sup>37</sup>Silva Fauziah, *Inovasi Layanan Perpustakaan Sekolah di Masa.....H.32.*

yang ditujukan untuk perpustakaan. Layanan online adalah pengganti yang ideal untuk layanan informasi perpustakaan yang sudah ketinggalan zaman dan lebih nyaman.<sup>38</sup> Layanan referensi cepat dan akurat adalah nama lain dari layanan perpustakaan *online* (*quick reference*).

Perpustakaan dapat mengimplementasikan layanan online dalam bentuk email, chatting, dan teleconference dengan website seperti Whatsapp, Facebook, Twitter, Google Mail, Yahoo dan lain-lain. Sistem layanan online pada hakikatnya merupakan pola komunikasi antar individu melalui jaringan internet. Jika suatu organisasi memiliki situs web interaktif, publik dapat mempelajari layanan onlinenya. Menurut effendi, keberadaan website merupakan komponen penting dari interaksi yang baik dengan layanan online (antara manusia dan komputer). Akibatnya, perpustakaan saat ini berlomba-lomba menawarkan layanan online sebagai pelengkap atau pengganti layanan *offline* tradisional. Karena tingkat layanan, langsung mempengaruhi bagaimana pengguna merespon layanan untuk meningkatkan reputasi perpustakaan. layanan online pada dasarnya menyerupai layanan *offline*, dimana ada petugas yang *standby* untuk melayani kebutuhan penggunanya.

Tersedianya layanan ini sangat bermanfaat bagi masyarakat. Keuntungan dari layanan online adalah sebagai berikut: (1) audiens atau pengguna yang lebih luas (2) proses atau pengelolaan transaksi yang cepat (3) memfasilitasi komunikasi dua arah (4) dapat diakses dari mana saja dan (5) meminimalkan kesalahan. Pengguna dapat mengevaluasi layanan berdasarkan sejumlah aspek,

---

<sup>38</sup><https://pddi.lipi.go.id/layanan-online-perpustakaan-lebih-diminati-pemustaka/>



termasuk ketepatan waktu, keandalan, kecepatan, kemudahan, biaya, kelengkapan, dan kepuasan. Efektivitas dan efisiensi pelayanan merupakan penentu kepuasan pengguna layanan.

Menurut Sujatna ada beberapa ciri-ciri inovasi yang perlu di ketahui, di antaranya<sup>39</sup>:

a) Khas

Kualitas utama sebuah inovasi adalah keunikan. Inovasi harus memiliki ciri khas yang tidak dimiliki oleh teori atau konsep ide sebelumnya. Inovasi harus memiliki ciri khas sendiri yang tidak dimiliki ataupun ada pada ide atau gagasan yang sudah ada sebelumnya. Tanpa ciri khas yang spesifik, sebuah ide tidak dapat dikategorikan sebagai inovasi.

b) Baru

Kebaruan adalah atribut dari sebuah inovasi. Setiap penemuan harus melibatkan konsep baru atau konsep yang belum pernah dibagikan secara publik atau dipublikasikan.

c) Terencana

Sebuah inovasi biasanya dibuat secara sadar dan dengan strategi untuk menciptakan produk tertentu. Dengan kata lain, setiap inovasi yang ditemukan pada hakikatnya merupakan upaya yang telah direncanakan sebelumnya.

d) Memiliki Tujuan

---

<sup>39</sup>Sujatna, *Inovasi Pengembangan Manajemen Kinerja Perpustakaan*, 2019. Diakses tanggal 18 Maret 2022 melalui <https://ejournal.perpusnas.go.id/md/article/download/689/681>



Inovasi adalah tindakan yang bertujuan untuk menciptakan objek tertentu. Jika tidak menentukan objek dan subjek yang jelas, maka inovasi yang tidak tepat sasaran akan gagal diimplementasikan.

### 3. Tujuan Inovasi Layanan di Perpustakaan

Tujuan inovasi layanan di perpustakaan, antara lain sebagai berikut:

a) Untuk meningkatkan kualitas

Secara umum, tujuan inovasi adalah untuk meningkatkan kualitas barang atau jasa yang sudah ada agar dapat memperoleh keuntungan dan manfaat yang lebih besar lagi.

b) Untuk menurunkan biaya tenaga kerja

Biaya tenaga kerja dapat diturunkan melalui inovasi juga. Misalnya, jika suatu produk sebelumnya diproduksi menggunakan tenaga manusia, tetapi melalui inovasi, banyak teknologi canggih sekarang ditemukan, dan kemudian ditemukan mesin untuk menghasilkan suatu produk. Tenaga manusia dalam bekerja semakin dikurangi, dengan alasan jika menggunakan mesin akan lebih efisien dan lebih cepat.

c) Untuk memperluas jangkauan produk

Inovasi juga dapat memperluas jangkauan suatu produk, itupun jika produk tersebut memang sangat diperlukan oleh konsumen dan tentunya bermanfaat banyak.

d) Untuk mengganti pelayanan yang telah ada

Inovasi merupakan bentuk perwujudan sesuatu yang baru atau membuat pembaruan terhadap sesuatu yang sudah ada.

e) Untuk menyesuaikan dengan peraturan

Adakalanya bisnis berinovasi untuk memenuhi tuntutan sesuai peraturan yang ada pada suatu tempat atau negara.<sup>40</sup>

#### 4. Dimensi Inovasi Layanan

Adapun ciri-ciri inovasi di sektor publik menurut Harvolsen antara lain sebagai berikut:

- a. Inovasi konseptual, artinya inovasi yang menghasilkan misi baru, perspektif, tujuan dan pemikiran baru.
- b. Inovasi *delivery*, ide inovatif atau metode yang direvisi untuk menangani situasi, memberikan layanan, atau berkomunikasi dengan klien dengan tujuan memberikan layanan individual.
- c. Inovasi interaksi sistem, ide-ide baru atau mengubah strategi untuk berkomunikasi dengan kelompok lain. Perspektif ini memberikan pemahaman bahwa dalam sebuah inovasi perlu adanya layanan baru dan cara berpikir baru dalam berinteraksi dalam organisasi publik.

#### 5. Kualitas Layanan *Online* di Perpustakaan

Menurut Parasuraman, “Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”.<sup>41</sup>

Dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, pustakawan harus tetap berorientasi pada kebutuhan pemustaka dengan tetap mengutamakan kualitas dan mutu dari layanan. Konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang

<sup>40</sup>Sujatna, *Inovasi Pustakawan Zaman Now*, (Tangerang;Mahara Publishing, 2018).H.22.

<sup>41</sup>Petrus Lende,*Kualitas Layanan Online Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19*,(Pijar:Jurnal Perpustakaan, Informasi dan Jaringan, vol 1.no.1 tahun 2021) Diakses tgl 18 Juni 2022 melalui <https://jurnalaptik.or.id>

kompleks tentang mutu, tentang memuaskan ataupun tidak memuaskan.<sup>42</sup> Kualitas layanan di perpustakaan ditentukan juga oleh ketersediaan informasi, ketepatan informasi, kemudahan akses informasi, kelayakan dan keakuratan sumber informasi serta ketepatan waktu.

Menurut *Fitzsimmons* terdapat lima prinsip dasar yang harus dipertimbangkan pengelola perpustakaan agar mutu pelayanan bisa dicapai yaitu:

### 1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Hal penting yang harus dipertimbangkan terhadap pelayanan terbaik adalah bukti langsung (*tangible*). Aspek ini penting sebagai patokan terhadap pelayanan terbaik artinya semua hal yang dapat dilihat, didengar dan dirasakan mengesankan bagi pemustaka. Seperti kemampuan petugas melayani, berkomunikasi dan peralatan yang menunjang pelayanan, kemudahan pelayanan dan kemudahan akses pelayanan.

### 2. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan petugas untuk memberikan layanan secara cepat, akurat dan memuaskan. Setiap jenis layanan yang disediakan harus tunduk pada kriteria standar operasional misalnya kecermatan dalam melayani pemustaka atau pengelolaan koleksi dari sejak koleksi tiba hingga siap dipinjam dan digunakan memerlukan waktu beberapa hari dan lain-lain.

### 3. *Responsiveness* (Pertanggung Jawaban)

---

<sup>42</sup> Febrina Aisyah, *Kualitas Layanan E-Library Dikalangan Mahasiswa Universitas Narotama Surabaya*, Diakses pada tanggal 16 Juni 2022 Melalui <https://Repository.unair.ac.id>

Memiliki respon yang cepat dan tepat adalah salah satu ciri seorang profesional, pemustaka akan mengingat respon cepat petugas atas kebutuhannya.

#### 4. *Assurance* (Percaya Diri)

*Assurance* atau percaya diri yang harus dimiliki pustakawan meliputi kecakapan, kesopanan, dan keandalan pustakawan dan sifat yang dapat dipercaya oleh pemustaka, sehingga pemustaka akan merasa nyaman menggunakan layanan perpustakaan.

#### 5. *Emphaty* (Empati)

*Emphaty* Adalah perhatian, komunikasi yang baik serta pemahaman akan kebutuhan pemustaka. Seperti menghargai setiap pemustaka, melayani dengan tidak diskriminatif, melayani dengan santun dan ramah.

### **E. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital**

#### **1. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik berbasis online/digital adalah suatu ide baru atau gagasan baru dalam pelayanan publik difasilitasi oleh teknologi internet. Inovasi layanan online ini mengatasi berbagai urusan tanpa harus bertatap muka kapan saja, kapan dan dimana saja tanpa batas waktu. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Kurniawan, Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaruan, 2005). Hlm. 4.

Pelayanan publik yang dihadirkan pemerintah kepada rakyat sejatinya merupakan hasil pemikiran yang melewati uji publik yang berkualitas. Menurut peraturan Menteri PANRB No.30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan, jenis pelayanan yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil atau adaptasi dan modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>44</sup> Adapun beberapa manfaat untuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yaitu:

- a. Mudah dan merata, pelayanan dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang lebih luas.
- b. Sesuai kebutuhan layanan, maksudnya inovasi yang dihasilkan mampu merespon sesuai dengan kondisi dan kebutuhan layanan.
- c. Efektif, tepat sasaran dan tepat guna.
- d. Cepat, efisien dan murah.

Harapan dan tuntutan masyarakat sekarang ini agar pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah sampai ke pemerintah desa diupayakan berkualitas, tepat dan cepat. Berbagai penyesuaian dan inovasi dalam aktivitas pelayanan publik perlu dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Termasuk pelayanan publik berbasis digital. Kebutuhan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi dan informasi sangatlah tinggi. Oleh karena itu pemerintah harus benar-benar mengupayakan pelayanan yang

---

<sup>44</sup>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 19 Tahun 2016, Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/ Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017

maksimal agar menghasilkan pelayanan publik yang efisien baik dari segi biaya, waktu dan tenaga. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu:<sup>45</sup>

- a. Organisasi penyelenggara pelayanan publik
- b. Penerima layanan yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan
- c. Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan.

## 2. Standarisasi Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah.<sup>46</sup> Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan tersebut. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan MENPAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:<sup>47</sup>

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu pelayanan
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan

---

<sup>45</sup>Erwan Agus Purwanto, Damayani Tyastianti dkk, *Pelayanan Publik, Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*, (Jakarta:Lembaga Administrasi Negara,2016).H.13.

<sup>46</sup>Heriyanto, *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunung Kidul Diy* (Yogyakarta:Fakultas Ekonomi,2014). Skripsi, diakses pada tanggal 17 Juli 2022 pukul 13.41 WIB melalui <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>

<sup>47</sup>Heriyanto, *Persepsi masyarakat*..... <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>



- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Untuk melengkapi standar pelayanan tersebut di atas, ditambahkan materi yang dikutip dari Rancangan Undang- Undang tentang Pelayanan Publik sebagai berikut:<sup>48</sup>

1)Dasar Hukum, 2)Persyaratan, 3)Prosedur Pelayanan, 4)Waktu Penyelesaian, 5)Biaya Pelayanan, 6)Produk Pelayanan, 7)Sarana dan Prasarana, 8)Kompetensi petugas pelayanan, 9)Pegawai intern, 10)Pegawai ekstern, 11)Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, 12)Jaminan pelayanan.

Dalam penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan beberapa aspek seperti kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan optimal.

### 3. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut Menpan 63/2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi, Bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti.<sup>49</sup>
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

<sup>48</sup> Peraturan Gubernur NTB Nomor 34 Tahun 200, *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, diakses pada tanggal 16 Juli 2022. Melalui <https://jdih.ntbprov.go.id/sites/default/files/produk-hukum/lampiran%201.pdf>

<sup>49</sup> <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/285995/file-10-bab-II-landasan-teori.pdf>.

- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Keamanan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### **4. Indikator Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik pada penelitian ini mengacu pada lima indikator menurut Everett M. Rogers, yaitu<sup>50</sup> :

- a. Keuntungan relatif (*Relative Advantage*) Tingkat keuntungan suatu inovasi ditentukan oleh nilai ekonomisnya, atau inovasi mengandung komponen penting. Keuntungan relatif ini untuk mengevaluasi inovasi tersebut membawa keuntungan untuk penerimanya atau tidak.
- b. Kesesuaian (*Compatibility*) Tingkat kesesuaian inovasi ditentukan dengan melihat tuntutan penerima dan pengalaman sebelumnya.
- c. Kerumitan (*Complexity*) terkadang inovasi bisa lebih kompleks dari pada sebelumnya, tetapi inovasi selalu menawarkan tampilan baru dan tidak diragukan lagi memiliki dampak yang lebih besar.

---

<sup>50</sup> Desi tri Wulandari, *Inovasi Pelayanan Akta Kematian Online Melalui Aplikasi Administrasi Online Makin Oke (AkOne MAK'e) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo*, ( Departemen Politik dan Pemerintah :Universitas Sebelas Maret,2021) Jurnal Mahasiswa Wacana Publik Vol 1. Nomor 2, 202.

- d. Kemungkinan Dicoba (*Triability*) Sebuah inovasi layanan harus terlebih dahulu lulus uji publik, setiap orang mendapat kesempatan untuk mengevaluasi kualitas produk inovasi tersebut. Karena jika produk baru telah dicoba dan terbukti lebih berharga dari yang sebelumnya, maka akan mudah diterima.
- e. Kemudahan Diamati (*observability*) suatu inovasi harus dapat diamati dalam hal bagaimana beroperasi, terlepas dari itu apakah lebih unggul dan menguntungkan



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memberikan jawaban terhadap sesuatu masalah dan mendapatkan informasi lebih luas tentang suatu fenomena, sehingga dapat mendeskripsikan situasi secara tepat dan akurat.<sup>51</sup> Tujuan metode deskriptif untuk memaparkan lebih akurat mengenai suatu kejadian atau fenomena.

Peneliti menggunakan metode ini untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal tentang inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh. Penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang dihadapi pada situasi sekarang dengan tujuan membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif.<sup>52</sup> Dalam penelitian deskriptif kuantitatif data angka digunakan sebagai nilai rata-rata untuk dideskripsikan.

#### **B. Lokasi dan Waktu**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) di JL. Sultan Mahmud Syah, Peuniti, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Dilaksanakan pada 30 Juni 2022 s/d 7 Juli 2022.

---

<sup>51</sup> Ratna Wijayanti, Daniar Paramita, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jawa Timur: Widya Gama Press, 2021).H.13.

<sup>52</sup> Prasetya Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian*, (Jakarta: STIA-LAN, 2002).H.60.

Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian di tempat ini karena adanya masalah yang menarik untuk diteliti serta lokasi penelitian yang mudah dijangkau, sehingga memudahkan peneliti dalam kegiatan penelitian.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek penelitian.<sup>53</sup> Dengan kata lain, populasi terdiri dari semua orang yang dijadikan subjek penelitian dan memiliki sifat-sifat yang sebanding, meskipun tingkat kemiripannya sedikit. Populasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pengunjung di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh yang tidak terbatas. Populasi tidak terbatas merupakan populasi yang tidak mungkin peneliti menghitung jumlah populasi secara keseluruhan. Berdasarkan data terakhir jumlah pengunjung di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh berjumlah 404 orang per tahun 2021.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut.<sup>54</sup> Mengingat populasi penelitian yang tidak terbatas maka peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan sampel penelitian. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan

---

<sup>53</sup>Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 244.

<sup>54</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm.149.

pertimbangan tertentu.<sup>55</sup> Maka kriteria sampel yang dipilih adalah pengguna inovasi layanan online yang hadir di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh dari tanggal 30 Juni 2022 s/d 7 Juli 2022 dari pukul 08.00-16.30 dalam memanfaatkan Inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 33 responden pengguna inovasi layanan online yang hadir di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh pada saat peneliti melakukan penelitian.

#### D. Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Validitas

Validitas adalah suatu cara untuk menunjukkan kecocokan atau kesahihan suatu instrumen. Kemampuan mengukur apa yang hendak diukur membuat suatu instrumen menjadi valid.<sup>56</sup> Validitas berkenaan dengan akurasi suatu instrumen penelitian, jika akurat semakin dapat dipercaya data yang dihasilkannya.<sup>57</sup>

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan nilai  $R_{hitung}$  dan  $R_{tabel}$ . Jika nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $R_{tabel}$  maka pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid.

$$r = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum x)^2)} \times \sqrt{(N\sum Y^2 - (\sum y)^2)}}$$

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Cet. ke-24, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 85.

<sup>56</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.....* H.54.

<sup>57</sup> Bahdin Nur Tanjung, *Pedoman Penulisan karya Tulis Ilmiah*, (Jakarta:Kencana, 2009). H.43.



Keterangan:

$r$  = Indeks Validitas

$N$  = Jumlah Responden

$X$  = Skor Pertanyaan Tiap Nomor

$Y$  = Skor Total Pertanyaan

Langkah uji validitas yang peneliti lakukan dengan cara menyebarkan angket kepada 7 responden yang tidak termasuk ke dalam sampel tetapi termasuk ke dalam populasi, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kevalidan suatu instrumen.

## 2. Reliabilitas

Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable dan dapat dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dengan menggunakan Pendekatan *alpha cronbach* sebagai metode uji reliabilitas. Kriteria pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah jika nilai *Cronbach's-alpha*  $> 0,600$ , maka pertanyaan pada kuesioner dinyatakan reliabel. Peneliti memanfaatkan aplikasi SPSS versi 20.0 dengan teknik *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

*Cronbach's alpha*  $\leq 0,39$  : reliabilitas rendah

*Cronbach's alpha*  $0,4 - 0,59$  : reliabilitas sedang

*Cronbach's alpha* 0,6 – 0,79 : reliabilitas tinggi

*Cronbach's alpha* 0,8 -1 : reliabilitas tinggi

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.<sup>58</sup> Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada target untuk dijawab.<sup>59</sup> Peneliti akan mengolah data dengan memberikan penilaian terhadap instrumen yang diberikan kepada target dengan menggunakan *skala likert*. Untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang suatu fenomena sosial.<sup>60</sup> Alasan peneliti memilih menggunakan skala likert untuk memudahkan peneliti dalam mengukur jawaban responden terhadap suatu objek.

Angket tertutup adalah pertanyaan yang disediakan jawabannya responden hanya memberi tanda checklist (✓) pada kolom yang telah

---

<sup>58</sup> Tim Penyusunan, *Tim Penyusunan Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ( Jakarta; PT Gramedia,2002).H.239

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung :Alfabeta,2004).H.135.

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metodologi .....*H.86.

disediakan Metode ini menggunakan skala yang bergerak dari 1 sampai 5 untuk setiap alternatif jawaban mempunyai nilai atau skor masing- masing. Berikut dibawah ini penskoran jawaban dari pernyataan positif dan pernyataan negatif.

Pernyataan Positif (Favourable)		Pernyataan Negatif (Unfavourabel)	
Jawaban	Skor	Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	4	Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3	Netral (N)	3
Setuju (S)	2	Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	1	Sangat Setuju (SS)	5

Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada pemustaka di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh dimana dengan memberikan kuesioner penulis mengharapkan adanya jawaban dari pengguna atau pemustaka atas dasar pernyataan tersebut.

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen.<sup>61</sup> Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>62</sup> Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan angket dalam penelitian kuantitatif.

## F. Analisis Data

<sup>61</sup> M.Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor; Ghalia Indonesia, 2002)., hlm 87.

<sup>62</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.....*, hlm 240.

Analisis data adalah proses pengolahan data untuk diubah menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data dapat dengan mudah dipahami dan dimanfaatkan untuk menjawab rumusan masalah. Tujuan utama dari analisis data adalah untuk meringkas data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan.<sup>63</sup>

Langkah-langkah dalam analisis data sebagai berikut:

1. Peneliti mengumpulkan angket yang sudah diisi oleh responden kemudian memeriksa angket tersebut.
2. Kemudian membuat tabel tabulasi jawaban dari responden
3. Menggunakan rumus *Mean* untuk mencari skor rata-rata.

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}$  = Rata – rata skor setiap indikator

$x_i$  = Jumlah butir pernyataan pada masing – masing indikator.

n = Banyak butir pernyataan setiap indikator.

Jadi penentuan nilai dalam interval 1-100 dengan melakukan konversi skor rata-rata setiap komponen, rumus untuk mencari skor rata-rata setiap komponen sebagai berikut:

$$Nilai = \frac{x}{180} \times 100$$

---

<sup>63</sup>Muhammad Kasiram, *Metodologi Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), hlm 1288.

Kategori Penilaian setiap komponen indikator inovasi layanan online ditentukan menggunakan kriteria seperti tabel di bawah ini :<sup>64</sup>

<b>Interval Nilai</b>	<b>Kategori Penilaian</b>
81-100	Sangat Baik
61-80	Baik
41-60	Cukup Baik
21-40	Kurang Baik
0-20	Sangat Kurang

Untuk mendapatkan nilai rata-rata dari respon pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang didapatkan dari responden maka dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Nilai = \frac{1}{120} \frac{\sum Y}{30} \times 100$$

Keterangan:  $\sum Y$  = Jumlah skor responden.

<sup>64</sup>Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Remika Cipta, 2010), hlm.109.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Lokasi Penelitian**

Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh diresmikan pemakaiannya untuk umum pada tanggal 3 September tahun 1978 dalam rangka memperingati hari jadi ke-17 Universitas Syiah Kuala. PDIA semula bernama Pusat Dokumentasi Aceh, tetapi kemudian diubah menjadi Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (disingkat: PDIA).<sup>65</sup>

Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh adalah badan yang bersifat mandiri, sebagai salah satu perwujudan kerja sama antara Pemerintah Aceh dan Universitas Syiah Kuala. Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh merupakan bangunan konservasi sejarah sebagai sarana edukasi yang mampu memenuhi kebutuhan pelajar maupun pengunjung umum akan pengetahuan sejarah budaya serta adat istiadat daerah Aceh. Namun pada 26 Desember 2004 terjadinya musibah Tsunami yang menyeret seluruh koleksi-koleksi PDIA.<sup>66</sup> Setelah itu, semuanya berawal dari nol lagi. Dengan bantuan Badan Rekonstruksi dan Rehabilitasi (BRR) PDIA berusaha untuk bangkit kembali. Sekarang dengan

---

<sup>65</sup>Laporan Tahun 2021 Pusat Dokumentasi dan Informasi .....H.6.

<sup>66</sup>Adril Septian, *Perkembangan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) 1977-2014*.(Banda Aceh;Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Syiah Kuala,2016) diakses tgl 05 Juli 2022 melalui etd.unsyiah.ac.id .



menggunakan anggaran Pemerintah Aceh, PDIA telah direlokasi di Komplek Museum Aceh dan telah memiliki lebih dari ratusan ribu koleksi khazanah tentang Aceh.<sup>67</sup>

## 1. Visi Misi dan Tujuan PDIA

### a. Visi

Menuju lembaga rujukan utama untuk studi-studi tentang Aceh masa lalu, masa kini, dan masa depan.<sup>42</sup>

### b. Misi

- 1) Menghimpun dan menata segala bentuk publikasi/penerbitan berupa buku, naskah, akta, risalah, pamflet, buletin dan sebagainya mengenai Aceh.
- 2) Memberikan informasi kepada pihak-pihak yang memerlukan dengan membina sarana- sarana yang diperlukan seperti bidang perpustakaan dan bidang ilmiah lainnya.
- 3) Menerbitkan/mempublikasi dalam bentuk seri informasi, buku, risalah dan lain-lain mengenai Aceh serta mengadakan hubungan tukar menukar informasi dengan badan-badan, perkumpulan perorangan dengan pihak-pihak dalam dan luar negeri
- 4) Membantu penelitian-penelitian ilmiah, antara lain dengan bekerja sama dengan badan-badan, perkumpulan, ataupun perorangan di dalam dan luar negeri.

---

<sup>67</sup>PDIA, *Pusat Dokumentasi* .....H.5.

- 5) Menghubungi pihak-pihak yang dapat membantu PDIA dengan berbagai bentuk kerja sama guna pengembangan dan kemajuan PDIA.<sup>68</sup>

## **2. Tujuan PDIA**

PDIA bertujuan untuk memajukan studi mengenai Aceh dalam kedudukan dan hubungannya di wilayah Nusantara dan Mancanegara pada masa lalu, sekarang serta masa mendatang. Dengan tugas menghimpun segala bentuk publikasi/penerbitan berupa buku, naskah, akta, risalah, pamflet dan lain-lain mengenai Aceh serta menyebarkannya.

## **3. Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung PDIA maupun pengguna perpustakaan PDIA, dengan cara menyediakan bahan pustaka atau informasi yang dibutuhkan pengunjung. Pengunjung yang datang ke PDIA bermacam ragam mulai dari pelajar sampai pada para peneliti dari berbagai negara dan bidangnya masing-masing. Pelayanan di PDIA dibuka mulai hari Senin s.d Jumat pada pukul 08.00-16.30 WIB. Klasifikasi pengunjung PDIA dalam beberapa tahun terakhir adalah pengunjung luar negeri, pengunjung dari kalangan akademik serta mahasiswa, pengunjung dari instansi /swasta, dan pengunjung dari unsur masyarakat. Pengunjung PDIA pada tahun 2021 menurun.<sup>69</sup> Penyebab utamanya adalah Pandemi Covid-19.

---

<sup>68</sup> Laporan tahun 2021 Pusat Dokumentasi Dan Informasi Banda Aceh.( Banda Aceh:PDIA,2021).H.3.

<sup>69</sup>Laporan Tahun 2021 Pusat.....H.14.

**Tabel 1**  
**Pengunjung PDIA dari tahun 2018-2021**

No	Pengunjung	2018	2019	2020	2021
1	Siswa/Pelajar	326	343	607	147
2	Mahasiswa	365	353		114
3	PNS				17
4	Guru/Dosen/Tenaga Pendidik	67	55		23
5	Masyarakat	233	363		93
6	Wisatawan Asing	65	196	17	1
7	Peneliti Asing			4	
8	Peneliti	20	25	19	9
<b>Total</b>		<b>1076</b>	<b>1335</b>	<b>647</b>	<b>404</b>

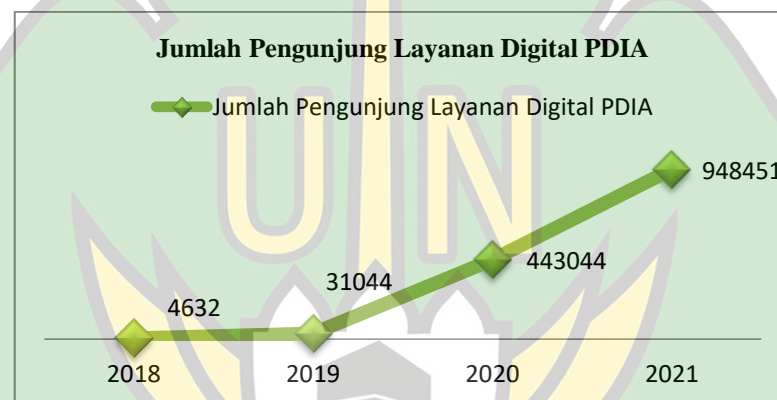
Sumber: Laporan Tahunan PDIA (2018, 2019, 2020, 2021) Buku Pengunjung 3 PDIA

Layanan yang disediakan sekarang adalah:

- a. Galeri, layanan ini merupakan griya tawang yang menampilkan foto-foto tematik, tersedia di kantor PDIA.
- b. Layanan web, layanan ini merupakan pintu untuk ke semua layanan digital yang dimiliki PDIA tersedia dalam bahasa Inggris serta bahasa Belanda.
- c. Perpustakaan, lebih dari 2000 buku tentang Aceh juga tersedia di kantor PDIA.
- d. Pustaka Digital, lebih dari 500 koleksi KITLV dapat diunduh di halaman <https://pustaka.pdiaaceh.org>
- e. Seri Informasi Aceh, sebuah produk unggulan PDIA yang berupa buku serial yang disediakan di halaman <https://seriinformasi.pdiaaceh.org>
- f. Biografi Orang Aceh, sebuah produk layanan yang diluncurkan tahun 2020 yang menyediakan repository biografi tokoh-tokoh yang membangun peradaban Aceh, tersedia di halaman <https://biografi.pdiaaceh.org>
- g. Kliping Digital, sebuah produk unggulan PDIA yang terdiri dari kliping Pilkada Aceh.

#### 4. Statistik Layanan Web dan Perpustakaan Digital

Sejak 2017 algoritma dan pemrograman statistik telah ditanamkan kepada semua layanan digital milik PDIA. Semua tersimpan dalam mesin basis data dan disetiap akhir tahun data- data itu diolah untuk mendapatkan angka-angka pertumbuhan statistik. Untuk layanan Web dan Pustaka Digital basis data telah merekam beberapa aktivitas kunjungan yang dapat dilihat pada grafik di bawah ini.<sup>70</sup>



**Grafik 1: Jumlah Pengunjung Layanan Digital PDIA**

Merupakan prestasi yang luar biasa dimana Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh hampir mencapai 1 juta pengunjung untuk layanan digital yaitu dengan bertambahnya sebanyak 500.000 lebih pengunjung dalam tahun ini.<sup>71</sup> Tren positif ini telah terjadi selama 4 tahun, namun dalam 2 tahun terakhir tren meroket juga diakibatkan pandemi COVID-19 yang mengharuskan semua orang bekerja dari rumah. Ini juga membuktikan bahwa kehausan masyarakat atas studi Aceh tidak mampu dibendung.

#### 5. Koleksi PDIA

<sup>70</sup>xxxxxxpdia\_sxxxts nama basis data disamakan untuk tujuan keamanan data digital

<sup>71</sup>Laporan Tahun 2021 Pusat Dokumentasi.....H.8.

Koleksi Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh merupakan sekumpulan koleksi mengenai publikasi tentang Aceh baik yang dihimpun secara mandiri oleh PDIA ataupun yang telah di hibah oleh individu dan lembaga lain. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat bahwa pada penghujung akhir tahun 2021 PDIA telah memiliki total koleksi sebanyak 27753 dengan rincian koleksi fisik sebanyak 21121 dan koleksi basis data sebanyak 6197 baris.

**Tabel 2**  
**Koleksi Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh Tahun 2021**

No	Uraian	Koleksi Fisik	Koleksi Digital
1	Buku Tentang Aceh	1937	600
2	Seri Informasi Aceh	51	18
3	Daftar Referensi	310	0
4	PPJS	307	0
5	Buku Langka	55	0
6	Buku Berbahasa Asing	75	0
7	Skripsi	104	0
8	Tesis	1	0
9	Disertasi	2	0
10	Dokumen	463	1764
11	Kliping	12	12498
12	Silsilah	3	0
13	Majalah	110	0
14	Peta	17	498
15	Foto	202	4387
16	Manuskrip	3	1356
17	Koran	2980	0
<b>Jumlah</b>		6632	21121
<b>Total Koleksi</b>		27753	
<b>Total Basis Data</b>		6197	

Sumber: Dokumen (Bid.Publikasi, Bid. Informasi dan Bid.Publikasi PDIA)

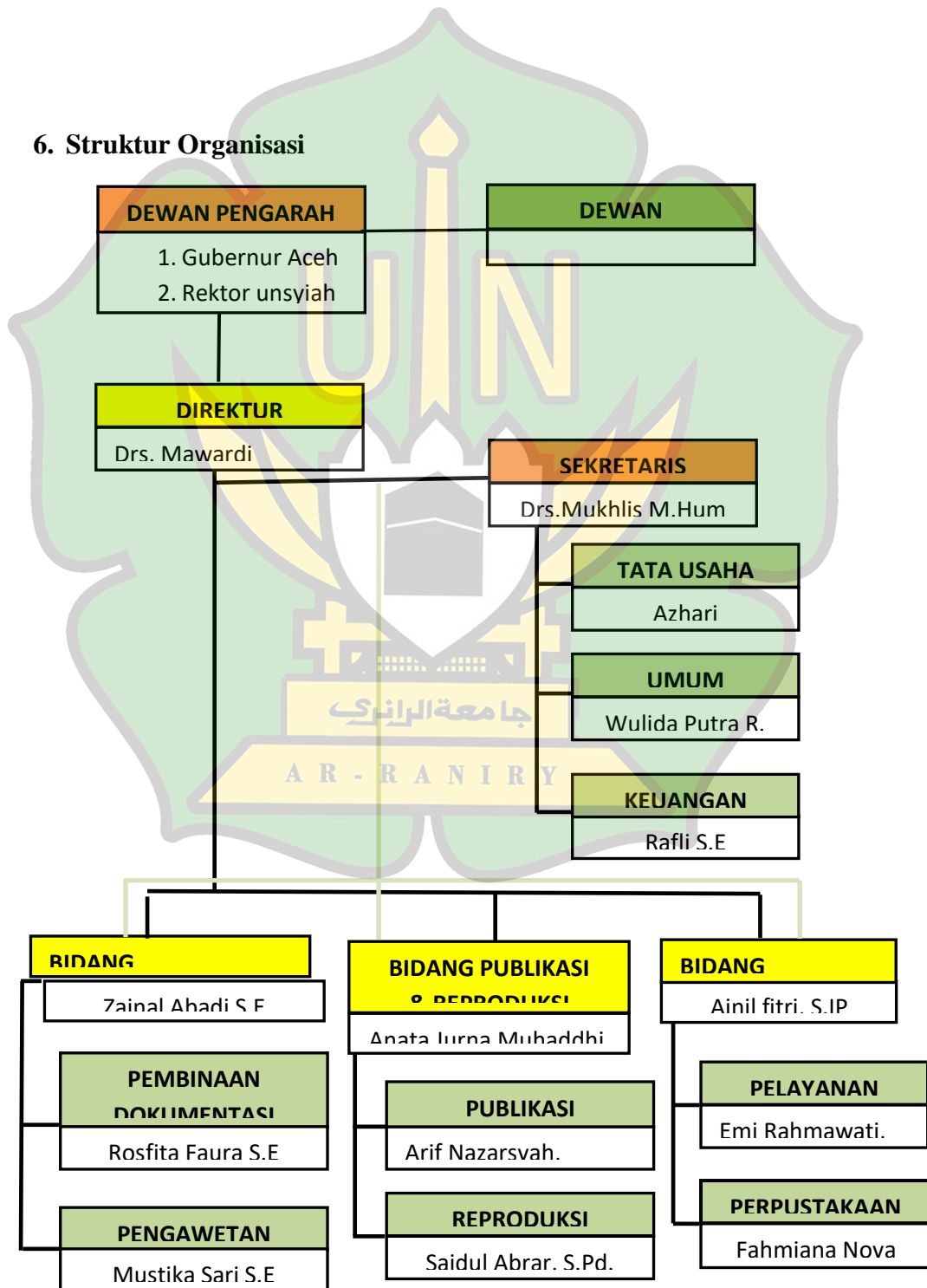
Koleksi yang sering dipesan pemustaka dan disiapkan oleh pustakawan pun beragam namun yang paling banyak dan paling sering dilihat dari formulir permintaan fotocopi sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Koleksi yang sering dan paling banyak dipesan pemustaka tahun 2021-2022**

<b>No</b>	<b>Judul Buku</b>	<b>Pengarang</b>
1	Budaya Masyarakat Aceh	Drs, Rusdi
2	Budaya Aceh	Pemerintah Aceh
3	Serba-Serbi Tentang Asal-Usul Bangsa Aceh	Pemerinta Aceh
4	Aceh Besar Sejarah, Adat dan Budaya	Rusdi Sufi,Dkk
5	Etnis China Peratauan di Aceh	A. Rani Usman
6	Aceh Sepanjang Abad	H. Mohammad Said
7	Kesultanan Aceh	Raden Hoesein Djajadiningrat
8	Perang Kolonial Belanda di Aceh	PDIA

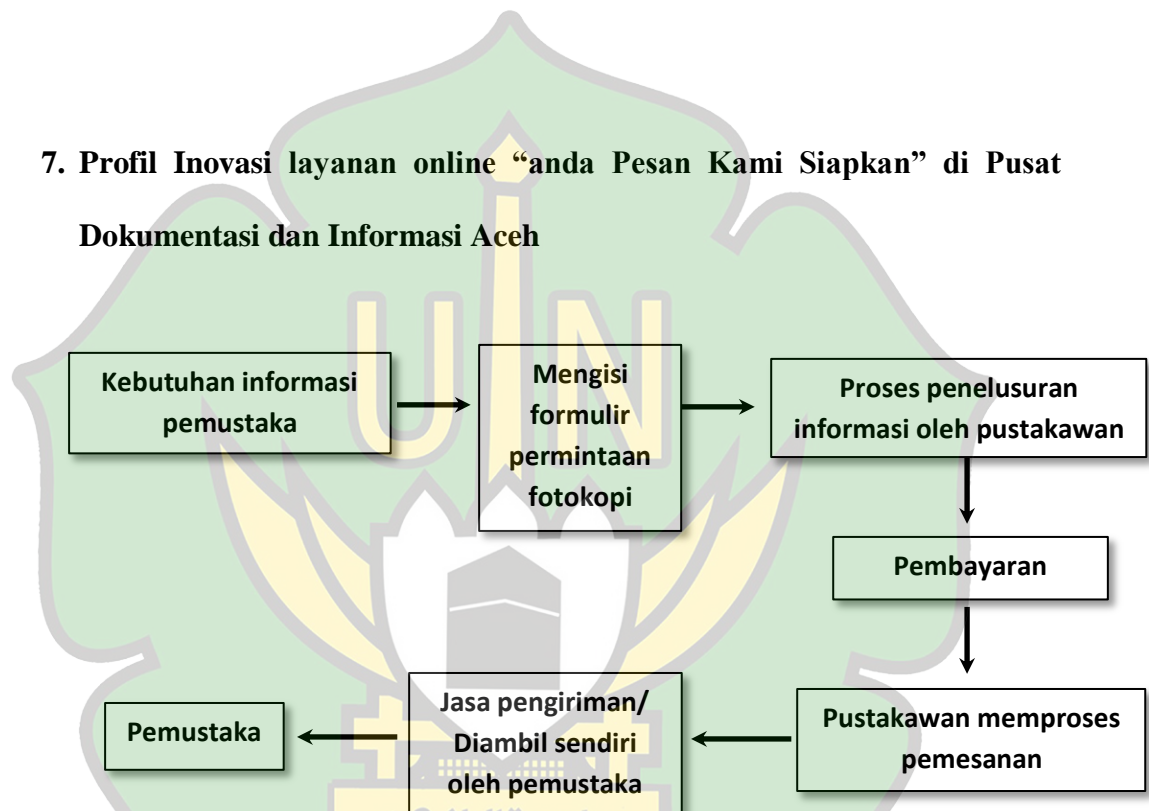


## 6. Struktur Organisasi



— = Hubungan

## 7. Profil Inovasi layanan online “anda Pesan Kami Siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh



Adapun mekanisme pemesanan bahan pustaka di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh adalah:

- a. Siapapun dapat melakukan pemesanan tanpa harus terdaftar sebagai anggota di perpustakaan. pemustaka akan dilayani oleh pustakawan pada bagian informasi.
- b. Pemesanan buku dapat dilakukan dengan mudah pada hari kerja melalui aplikasi whatsapp dengan nomor telepon yang sudah tertera pada website

PDIA. Pemesanan bahan pustaka dilakukan pada hari kerja yaitu pada hari Senin s/d Jumat pukul 08.00-16.00 WIB

- c. Tidak sampai 5 menit pemustaka akan mendapat balasan pesan dari pustakawan dan akan mengirimkan formulir pemesanan kepada pemustaka.
- d. Pemustaka dapat melakukan pemesanan dengan mengisi formulir permintaan fotokopi dengan mengisi nama, nomor telepon dan email serta deskripsi bahan pustaka yang akan dipesan seperti judul buku, pengarang, tahun, dan penerbit secara online. Jumlah bahan pustaka yang dipesan pun tidak dibatasi. Bahan pustaka dapat dipesan lebih dari tiga judul.
- e. pustakawan akan mencari dan memastikan apakah buku yang dipesan oleh pemustaka tersedia atau tidak melalui katalog yang ada di perpustakaan. Proses pencarian sendiri tidak memakan waktu yang sangat lama. Jika bahan pustaka tidak tersedia pustakawan akan merekomendasikan buku lain yang serupa dengan yang dipesan oleh pemustaka. Permintaan pemesanan bahan pustaka akan dicatat pada form permintaan fotokopi buku beserta identitas pemesan untuk dokumentasi atau keperluan penelitian.
- f. Pemustaka dapat meminta difotocopy dalam bentuk buku atau memanjang.
- g. Pustakawan akan memberi tahu jumlah biaya yang harus dibayar untuk bahan pustaka yang dipesan. Sebelum diproses maka pemustaka harus membayar panjar atau lunas terlebih dahulu melalui transfer antar bank atau media pembayaran lain.
- h. Proses fotocopi juga tidak memakan waktu yang lama, paling lama dua hari setelah chat dan membayar panjar, namun hal tersebut jarang terjadi.

- i. Untuk pemustaka yang memesan bahan pustaka yang berada diluar kota atau jarak yang sangat jauh sekali, setelah melakukan pembayaran lunas pemustaka melakukan pengiriman melalui jasa pengiriman dan diantar langsung ke alamat penerima dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pemustaka. Jika pemustaka berada di sekitar Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh serta jarak yang tidak terlalu jauh, pustakawan akan memberikan kabar jika buku yang dipesan sudah siap dan sudah bisa untuk dijemput sendiri oleh pemustaka sehingga dapat digunakan oleh pemustaka.

## **B. Hasil Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **1. Hasil Uji Validitas**

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket yang berisi 13 pernyataan pada 7 orang responden. Uji validitas pada angket ini peneliti lakukan sebelum angket digunakan di lapangan dengan tujuan untuk kevalidan angket. Berikut hasil uji validitas angket:

**معة الرانري** **Tabel 3**

**A R - Hasil Uji Validitas Instrumen**

No Item Pernyataan Angket	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	41.8571	0.576	Valid
2	41.8571	0.576	Valid
3	42.5714	0.576	Valid
4	42.1429	0.576	Valid
5	44.4286	0.576	Valid
6	44.0000	0.576	Valid
7	42.1429	0.576	Valid

8	42.1429	0.576	Valid
9	42.2857	0.576	Valid
10	42.1429	0.576	Valid
11	42.2857	0.576	Valid
12	42.1429	0.576	Valid
13	42.0000	0.576	Valid

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa semua nilai pernyataan yang terdapat pada angket dinyatakan valid dan mampu digunakan ketika penelitian

## 2. Hasil Reliabilitas

Setelah melakukan uji validitas angket maka selanjutnya peneliti melakukan uji reliabilitas terhadap angket untuk mengukur sejauh mana keakuratan dan ketepatan angket pada penelitian ini. Kriteria pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah jika nilai *Cronbach's-alpha* > 0,600, maka pertanyaan pada kuesioner dinyatakan reliabel dan handal untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
0.768	13

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas diatas, diperoleh informasi bahwa nilai *Cronbach's-alpha* yang diperoleh bernilai 0,768 > 0,600, maka semua pernyataan pada variabel dinyatakan reliabel.

### C. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan respon pengguna terhadap inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh dengan menggunakan angket sebagai teknik pengumpulan data. Kuesioner yang penulis ajukan berisikan 13 pernyataan. Kriteria responden yang dipilih adalah pengguna yang hadir di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh dari tanggal 30 Juni sampai tanggal 7 Juli 2022 dari pukul 08.00-16.30 WIB dalam memanfaatkan Inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh yang berjumlah 33 responden.

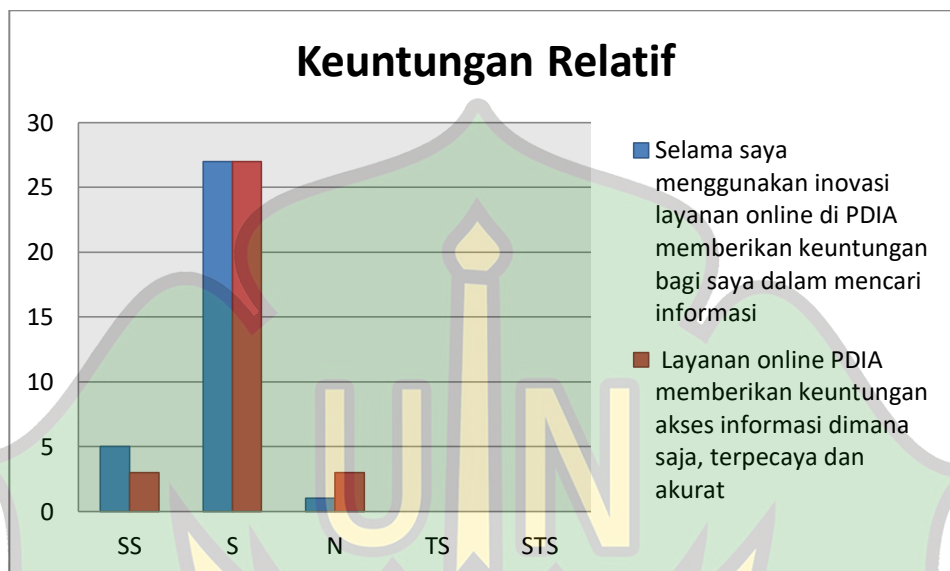
Bentuk kuesioner berupa pernyataan tertulis dengan pilihan jawaban yang dibatasi. Peneliti menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh pemustaka, hal ini mempermudah responden dalam memahami maksud dari pernyataan yang berkaitan dengan indikator inovasi layanan online. Jumlah uraian mengukur kepuasan pengguna inovasi layanan online “kami pesan anda siapkan” di PDIA menggunakan 5 indikator yaitu:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif dalam penelitian ini merupakan target dari inovasi layanan *online* yang hendak dicapai. Dalam menganalisis dan menentukan



respon pemustaka mengenai keuntungan relatif terdapat 2 pernyataan dari indikator yang diajukan. Hasil jawaban responden mengenai indikator keuntungan relatif dapat dilihat pada grafik berikut ini:



**Grafik 1. Jawaban indikator keuntungan relatif (*relative advantage*)**

Berdasarkan pada grafik 1 di atas menunjukkan bahwa bahwa ada 33 responden. Data responden pada pernyataan “Selama saya menggunakan Inovasi layanan *online* di PDIA memberikan keuntungan bagi saya dalam mencari informasi” dengan persentase 82,4%. Sebanyak 5 responden menjawab sangat setuju, 27 responden menjawab setuju, 1 responden menjawab netral.

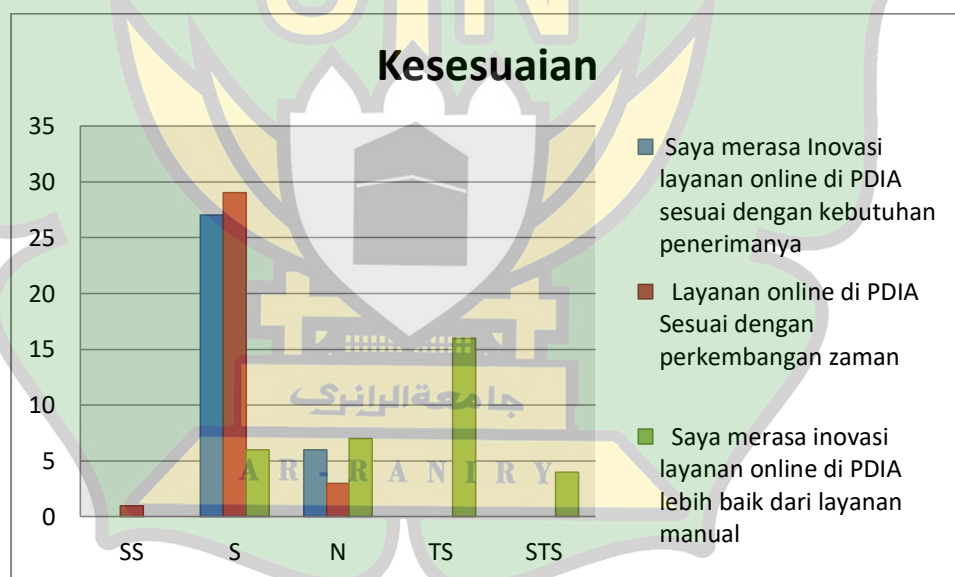
Data responden pernyataan “Layanan online PDIA memberikan keuntungan akses informasi dimana saja, terpercaya dan akurat” dengan persentase 80% dimana 3 responden menjawab sangat setuju, 27 responden menjawab setuju, 3 responden menjawab netral.

Berdasarkan pernyataan dari indikator keuntungan relatif (*relative advantage*) dalam menentukan respon pengguna terhadap inovasi layanan

online di PDIA, skor skala rata-rata keuntungan relatif adalah 81,2%. Skor ini menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap layanan online di PDIA dikategorikan sangat baik.

## 2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Indikator kesesuaian (*Compatibility*) dalam penelitian ini adalah dimana inovasi yang diciptakan pengelola dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu serta kebutuhan penerima dari sebuah inovasi pelayanan. Sehingga sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil jika sesuai dengan kebutuhan penerima. Hasil jawaban responden mengenai indikator kesesuaian (*compatibility*) dapat dilihat pada grafik berikut ini:



**Grafik 2. Jawaban Indikator Kesesuaian (*compatibility*)**

Berdasarkan pada grafik 2 di atas menunjukkan bahwa bahwa ada 33 responden. Data responden pada pernyataan “Saya merasa Inovasi layanan online di PDIA sesuai dengan kebutuhan penerimanya” dengan persentase

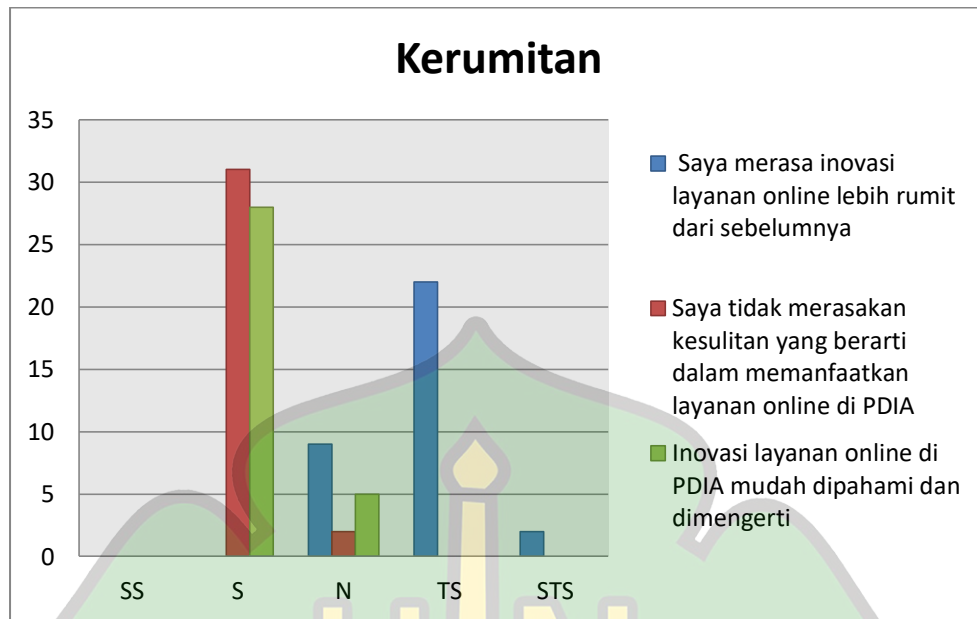
76,3%. Sebanyak 27 responden menjawab setuju, 6 responden menjawab netral.

Data responden pernyataan “Layanan online di PDIA Sesuai dengan perkembangan zaman” dengan persentase 78%. Sebanyak 1 responden menjawab sangat setuju, 29 responden menjawab setuju, 3 responden menjawab netral. Data responden pernyataan “Saya merasa inovasi layanan *online* di PDIA lebih baik dari layanan manual” dengan persentase 49%. sebanyak 7 responden menjawab netral, 6 responden menjawab setuju, 4 responden menjawab sangat tidak setuju, 16 responden menjawab tidak setuju.

Berdasarkan pernyataan dari indikator kesesuaian (*compatibility*) dalam menentukan respon pengguna terhadap inovasi layanan online di PDIA, nilai skala rata-rata kesesuaian adalah 68%. Skor ini menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap layanan online di PDIA termasuk dalam kategori baik.

### 3. Kerumitan (*Complexity*)

Indikator kerumitan (*complexity*) dalam suatu inovasi adalah kondisi seberapa sulit pengguna dalam memahami dan menggunakan inovasi. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh pengguna maka semakin cepat inovasi digunakan. Hasil jawaban responden mengenai indikator kerumitan dapat dilihat pada grafik berikut ini:



**Grafik 3. Jawaban indikator kerumitan (*complexity*)**

Berdasarkan pada grafik 3 di atas menunjukkan bahwa ada 33 responden. Data responden pada pernyataan “Saya merasa inovasi layanan online lebih rumit dari sebelumnya” dengan persentase 44,2%. Sebanyak 9 responden menjawab netral, 22 responden menjawab tidak setuju, 2 responden menjawab sangat tidak setuju .

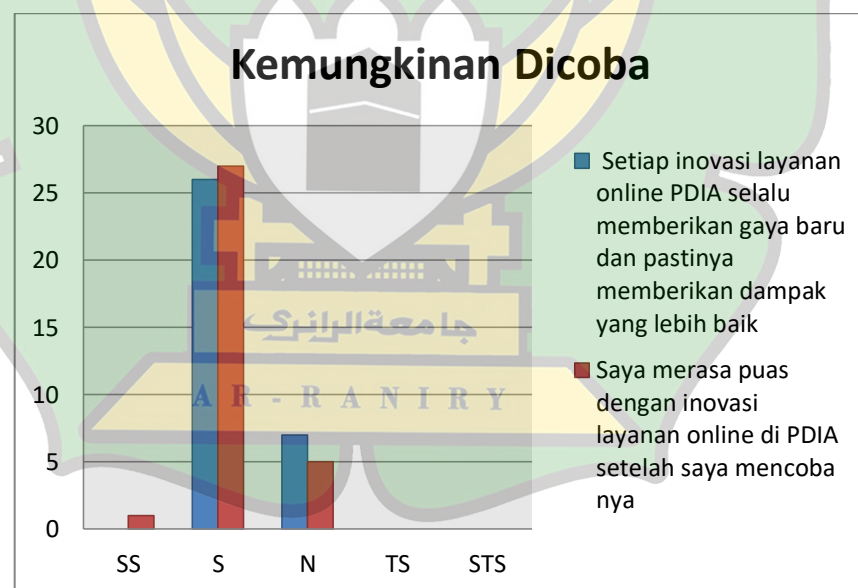
Data responden pernyataan “Saya tidak merasakan kesulitan yang berarti dalam memanfaatkan layanan online di PDIA ”dengan persentase 78%. Sebanyak 31 responden menjawab setuju, 2 responden menjawab netral.

Data responden pernyataan “Inovasi layanan online di PDIA mudah dipahami dan dimengerti” dengan persentase 77%. Sebanyak 28 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab netral.

Berdasarkan pernyataan dari indikator dalam menentukan respon pengguna terhadap inovasi layanan online di PDIA, nilai skala rata-rata kerumitan (*complexity*) adalah 66%. Skor ini menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap layanan online di PDIA termasuk dalam kategori baik.

#### 4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Indikator kemungkinan dicoba (*trialability*) adalah Sebuah inovasi pelayanan yang harus melalui uji publik terlebih dahulu, Artinya bahwa setiap orang mempunyai peluang untuk menilai kualitas dari sebuah produk inovasi tersebut. Karena sebuah produk inovasi akan diterima apabila sudah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dari yang sebelumnya. Hasil jawaban responden mengenai indikator kemungkinan dicoba dapat dilihat pada grafik berikut ini:



**Grafik 4. Jawaban indikator kemungkinan di coba (*triability*)**

Berdasarkan pada grafik 4 di atas menunjukkan bahwa bahwa ada 33 responden. Data responden pada pernyataan “Setiap inovasi layanan online PDIA selalu memberikan gaya baru dan pastinya memberikan dampak yang

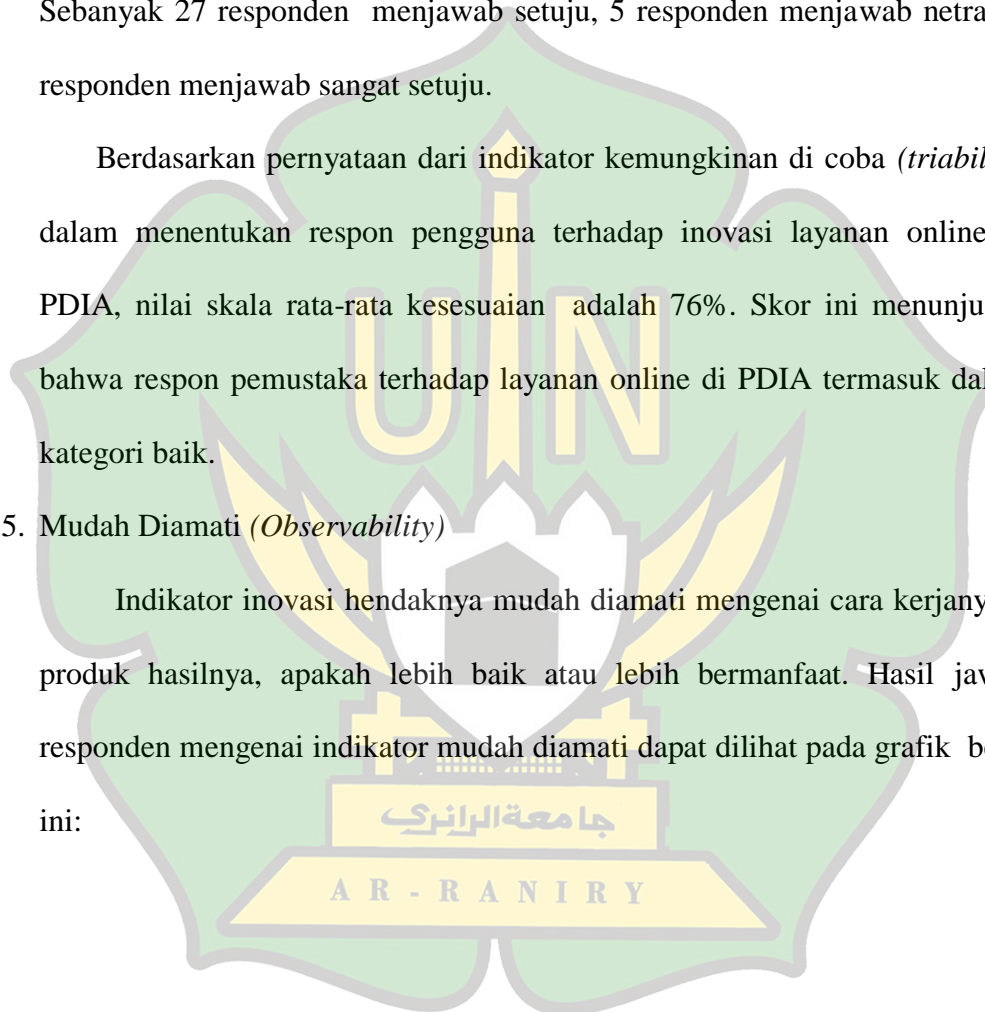
lebih baik” dengan persentase 75,%. Sebanyak Sebanyak 26 responden menjawab setuju, 7 responden menjawab netral.

Data responden pernyataan “Saya merasa puas dengan inovasi layanan online di PDIA setelah saya mencobanya ” dengan persentase 77%. Sebanyak 27 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab netral, 1 responden menjawab sangat setuju.

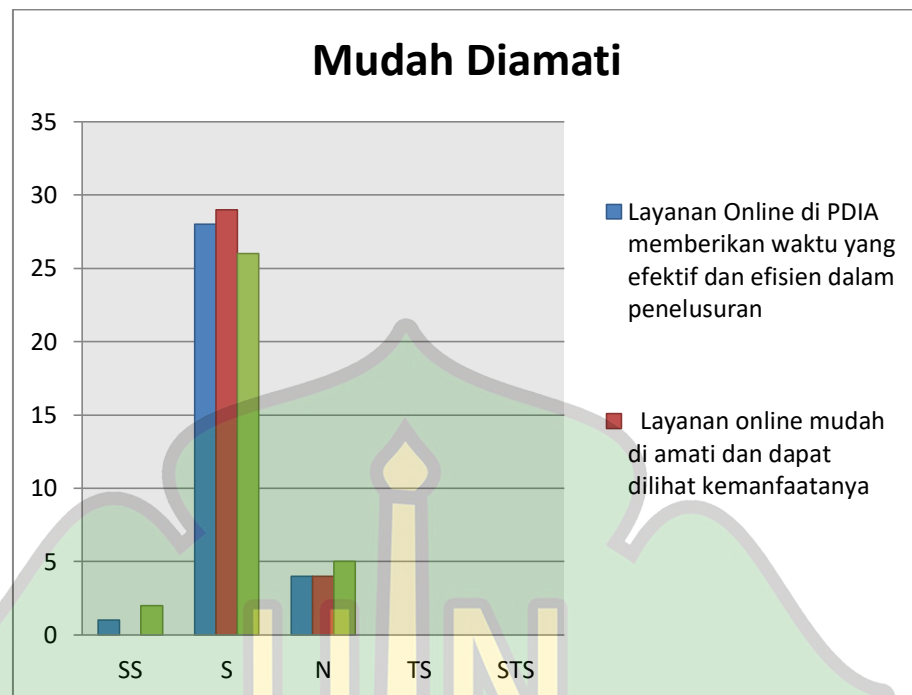
Berdasarkan pernyataan dari indikator kemungkinan di coba (*triability*) dalam menentukan respon pengguna terhadap inovasi layanan online di PDIA, nilai skala rata-rata kesesuaian adalah 76%. Skor ini menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap layanan online di PDIA termasuk dalam kategori baik.

#### 5. Mudah Diamati (*Observability*)

Indikator inovasi hendaknya mudah diamati mengenai cara kerjanya dan produk hasilnya, apakah lebih baik atau lebih bermanfaat. Hasil jawaban responden mengenai indikator mudah diamati dapat dilihat pada grafik berikut ini:







**Grafik 5. Jawaban Indikator mudah diamati (*observability*)**

Berdasarkan pada grafik 5 di atas menunjukkan bahwa bahwa ada 33 responden. Data responden pada pernyataan “Layanan Online di PDIA memberikan waktu yang efektif dan efisien dalam penelusuran” dengan persentase 78%. Sebanyak 1 responden menjawab sangat setuju, 28 responden menjawab setuju, 4 responden menjawab netral.

Data responden pernyataan “Layanan online mudah diamati dan dapat dilihat kemanfaatannya” dengan persentase 77%. Sebanyak 29 responden menjawab setuju, 4 responden menjawab netral.

Data responden pernyataan “Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan pengunjung” dengan persentase 78% dimana sebanyak 3 responden

menjawab sangat setuju, 26 responden menjawab setuju, 5 responden menjawab netral.

Berdasarkan pernyataan dari indikator mudah diamati dalam menentukan respon pengguna terhadap inovasi layanan online di PDIA, skor rata-rata indikator mudah diamati secara keseluruhan adalah 77,9%. Skor ini menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap layanan online di PDIA termasuk dalam kategori baik.

Dapat penulis simpulkan bahwa sebagian besar responden memilih setuju, sangat setuju dan netral, hal tersebut menandakan pemustaka memberikan respon positif terhadap inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh. Hal ini dapat dibuktikan dengan perolehan skor keseluruhan dari 5 indikator sebesar 73,4%. Terdapat satu unsur indikator yang mendapat kategori sangat baik yang perlu dipertahankan yaitu indikator relatif keuntungan (*relative advantage*) sedangkan ke empat indikator lainnya mendapat kategori baik. Pada aspek ini inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” telah memenuhi aspek sebagai inovasi layanan yang yang diterapkan di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh berhasil mencapai tujuan dalam menangani pemustaka yang memiliki kebutuhan yang beraneka ragam.

#### **D. Pembahasan**

Penelitian yang peneliti lakukan di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh untuk memperoleh respon pemustaka terhadap inovasi layanan online “anda

pesan kami siapkan” merupakan suatu inovasi layanan yang dapat mendukung meningkatkan pelayanan kepada pemustaka. Dalam penelitian ini untuk mengukur inovasi layanan online peneliti menggunakan teori inovasi pelayanan menurut Everett M. Rogers. Untuk memperoleh respon pemustaka melalui beberapa indikator, diantaranya: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, mudah diamati. Berdasarkan hasil penelitian respon pemustaka terhadap inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh, maka peneliti mengemukakan sebagai berikut:

#### 1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif sejauh mana penggunaan inovasi layanan di PDIA dapat dikatakan lebih baik atau pun tidak lebih baik dari inovasi yang sebelumnya. Hal yang menjadi tolak ukur bagaimana pemustaka di PDIA merasakan langsung dampak dari inovasi tersebut. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan, maka inovasi tersebut juga semakin cepat untuk dicontoh oleh instansi pelayanan publik lainnya. Pada indikator ini yang menjadi target utama adalah pengguna layanan online di PDIA. Dari hasil penelitian, pemustaka atau pengguna layanan di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh mereka merasakan keuntungan dalam menggunakan layanan online di perpustakaan baik langsung maupun tidak langsung.

#### 2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian berkaitan erat dengan bagaimana sebuah inovasi dapat sesuai dengan keadaan, kebudayaan, dan nilai-nilai dalam pengguna layanan online di

PDIA itu sendiri. Kesesuaian juga tentunya berkaitan dengan kebutuhan yang ada dalam masyarakat apakah dapat tersampaikan dengan baik kepada pengguna inovasi layanan online di PDIA. Inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” juga dinilai sudah sesuai dengan perkembangan zaman. Berdasarkan hasil analisis penelitian, kesesuaian kebutuhan pengguna atau pemustaka di PDIA dinilai dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan. Inovasi layanan online dinilai sudah maksimal dan sesuai dalam menyampaikan dan memenuhi kebutuhan pemustakanya. Namun banyak pula pengguna yang masih menganggap inovasi layanan online memang bagus namun layanan manual belum tergantikan. Hal ini dapat dibuktikan melalui perolehan skor secara keseluruhan.

### 3. Kerumitan (*Kerumitan*)

Kerumitan merupakan tingkatan ketika suatu inovasi dianggap memiliki kerumitan sehingga seseorang relatif lebih sulit untuk mengerti dan menggunakan inovasi terbaru tersebut. Semakin rumit sebuah inovasi, maka akan semakin sulit hal tersebut untuk diadopsi, begitu pula sebaliknya jika mudah dipahami, maka inovasi akan lebih mudah diterima dan diadopsi.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, rata-rata pemustaka tidak merasakan kerumitan yang berarti selama menggunakan inovasi layanan online di PDIA . Pengguna beranggapan bahwa inovasi layanan online di PDIA mudah dipahami dan dimengerti.

### 4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Dapat diuji coba memiliki arti jika suatu inovasi dapat dicoba dalam skala kecil biasanya juga dapat lebih cepat diadopsi dibandingkan dengan inovasi yang tidak bisa dicoba lebih dahulu. Dengan diuji coba terlebih dahulu, sebuah inovasi akan lebih mudah diketahui sesuai atau tidaknya. Para adopter juga tentu dapat lebih mudah mengetahui kelebihan dan kekurangan sebelum akhirnya mereka mengadopsi seluruhnya.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, pemustaka beranggapan bahwa setiap inovasi pasti memberikan gaya baru dan memberikan dampak yang lebih baik kepada penggunanya. Serta dapat mencapai tujuan inovasi yaitu kepuasan pengguna layanan online setelah menggunakan layanan di PDIA.

#### 5. Mudah Diamati (*Observability*)

Inovasi mudah diamati adalah dimana hasil suatu inovasi dapat dilihat dan diterima orang lain. Berdasarkan hasil analisis penelitian, pencapaian kepuasan pengguna sudah termasuk dalam kategori baik. Dengan adanya inovasi layanan online pemustaka di PDIA merasa dapat menggunakan waktu yang efektif dan efisien serta pemustaka dapat merasakan manfaat menggunakan layanan *online* ini.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka ditarik kesimpulan bahwa respon pengguna terhadap inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat dokumentasi dan Informasi aceh, dinilai dari skala rata-rata secara keseluruhan 73,4% termasuk kategori baik sebagai sarana pendukung dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang respon pemustaka terhadap inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Indikator keuntungan relatif (*relative advantage*) dari inovasi layanan online menunjukkan respon positif dengan kategori sangat baik (81.2%).
2. Indikator kesesuaian (*compatibility*) dari inovasi layanan online menunjukkan respon positif dengan kategori baik (66%)..
3. Indikator kerumitan dari inovasi layanan online menunjukkan respon positif dengan kategori baik (66%).
4. Indikator kemungkinan dicoba dari inovasi layanan *online* menunjukkan respon positif dengan kategori baik (76%).
5. Indikator mudah diamati dari inovasi layanan online menunjukkan respon positif dengan kategori baik (77%).

Respon pemustaka terhadap inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh, secara keseluruhan menunjukkan respon positif 73,4% hal ini dibuktikan dari kalkulasi nilai rata-rata 5 indikator yang diajukan dalam kuesioner.

Artinya respon pemustaka terhadap inovasi layanan online “anda pesan kami siapkan” di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh sudah melakukan kinerjanya dengan cukup baik untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Proses



pemesanan bahan pustaka di perpustakaan pun cukup mudah untuk dilakukan. Serta media yang digunakan pun tidak menyulitkan pemustaka dalam melakukan pemesanan bahan pustaka. Dan yang paling penting adalah pustakawan yang ramah dan cepat tanggap dalam melayani kebutuhan pemustaka. Sehingga pemustaka dapat memenuhi kebutuhan informasi kapan saja dan dimana saja.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diatas ada beberapa saran yang dapat peneliti rekomendasikan yaitu:

1. Diharapkan kepada pengelola dan Direktur Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh untuk dapat mempertahankan mutu pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi untuk masyarakat. Mengingat PDIA sebagai sarana pelayanan informasi publik.
2. Bagi peneliti yang selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih luas dan lebih mendalam tentang layanan dengan inovasi terbaru lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Agung Widhi Kurniawan, Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta, Pandiva buku, 2016

Ahmad Subandi, *Psikologi Sosial*, Cet.2, Jakarta: Bulan Bintang,1992.

Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Remika Cipta, 2010.

Bimo Walsito, *Psikologi Umum*, Yogyakarta: UGM Press,1999.

Daniel Lederman, *International Multilevel Analysis of product innovation*.*Journal of International Business Studies*, 2010.

Darwin Effendi Dan Ahmad Wahidy, *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana Universitas PGRI Palembang, Pemanfaatan Teknologi dalam Proses Pembelajaran Menuju Pembelajaran Abad 21*, Vol. 2, 2019

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2008.

Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta; Kencana, 2018.

Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, Jakarta:Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Hasan Alwi,dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan, ed.3,Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

<https://pddi.lipi.go.id/layanan-online-perpustakaan-lebih-diminati-pemustaka>

Ibrahim Bafadal. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta:Bumi Aksara, 2005.

Ide Yohane, *Layanan Solasi (Anda Pesan Kami Siapkan) dan Silakan ( Sistem Layanan Online Anda Pesan Kami Antarkan ) Sebagai Inovasi Layanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam Masa Pandemi Covid-19*. Diakses pada tanggal 14 Februari 2022 melalui <https://jurnal.ipi.web.id/jurnalipi/article/view/122>

- Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Islam*, cet.3, Bandung:remaja Rosdakarya, 2004.
- Jhon. M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Besar Bahasa Inggris- Indonesia*, cet.ke-27, Jakarta: PT. Gramedia, 2003.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya,2006.
- M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2002.
- Nabiel Aha Putra,Susila Wati Elhaq:*Inovasi Pendidikan:Konsep Dasar, Tujuan, Prinsip-Prinsip dan Implikasi Terhadap PAI*, Tamaddun/Jurnal pendidikan dan Pemikiran Keagamaan,vol.22.No.1. bulan Januari 2021
- Nining Wahyuni, *Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Mandiri Online Di Universitas Patria Artha Makassar*,Diakses pada 14 Februari 2022 melalui <http://Repository.uin-alauddin.ac.id/15706/1/Nining%20Wahyuni.pdf>
- Prasetya Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian*, Jakarta: STIA-LAN, 2002.
- Ratna Wijayanti, Daniar Paramita, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jawa Timur: Widya Gama Press, 2021.
- Refita Nur Asadi, *Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*, Diakses pada tanggal 18 februari 2022 melalui <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/13545/1/REFITA%20NUR%20ASADI.pdf>
- Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2004 Tentang pedoman Inovasi Pelayanan Publik*, Jakarta, 2014.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik*.
- Said. M.Mas'ud. *Birokrasi di Negara Birokratis*, Malang: UMM Press, 2007.
- Salim, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: CitaPustaka Media, 2016
- Save.D. Dagun, *Kamus Besar Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: Lembaga pengkajian dan kebudayaan nusantara, 1997.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif dan R&D*, Bandung; Alfabeta, 2019.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2004.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan dan praktik*, Jakarta; PT Rineka Cipta,2002.
- Sujatna, *Inovasi Pustakawan Jaman Now*, Tangerang: Mahara Publishing, 2018.
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*, Bandung, Cet. 26, 2009.
- Sulistyo Anggoro. *Kamus Besar Lengkap Inggris- Indonesia*, Solo: Delima,1998.
- Sutrisno Hadi, *Pengantar Metodologi Research II*, Yogyakarta: Andi Offset,1994.
- Tania Soraya, *Inovasi Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati, Semarang*;Universitas Diponegoro, diakses pada tanggal 18 Maret 2022 melalui <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/25018/22273>
- Thompson Victor A. *Bureaucracy and innovation. Administrative sciences quarterly*,vol 5.
- Tim Penyusunan, *Tim Penyusunan Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia, 2002.
- Undang- Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan.
- Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang;Universitas Katolik,2019 <https://repository.unika.ac.id/20163/3/15.D1.0223%20Angela%20SAFIRA%20%287.66%29..pdf%20BAB%20II.pdf>



## LAMPIRAN LAMPIRAN



SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
NOMOR: 1871/Un.08/FAH/KP.004/1/2022

### TENTANG

#### PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI 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 Banda Aceh di pandang 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 RI 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 BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.

Kesatu : Menunjuk saudara :  
1). Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS. (Pembimbing Pertama)  
2). T. Mulkan Safri, M.IP. (Pembimbing kedua)  
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa  
Nama : Restu Susi Ningsih  
Nim : 190503162  
Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)  
Judul : Respon Pemustaka terhadap Inovasi Layanan Online "Anda Pesan Kami Slapkan" di Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh

Kedua : Surat Keputusan ini 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 21 Januari 2021

#### Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. Arsip





**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 : 704/Un.08/FAH.I/PP.00.9/06/2022  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
Direktur Pusat Dokumentasi Dan Informasi Aceh

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

Nama/NIM : **RESTU SUSI NINGSIH / 190503162**  
Semester/Jurusan : VI / Ilmu Perpustakaan  
Alamat sekarang : Ulee Kareng

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Respon Pengguna Terhadap Inovasi Layanan online "Anda Pesan Kami Siapkan" Di Pusat Dokumentasi Dan Informasi Aceh**

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

Banda Aceh, 15 Juni 2022  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 15 September  
2022

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





## PUSAT DOKUMENTASI DAN INFORMASI ACEH

(Aceh Documentation and Information Center)

Jalan Sultan Alaidin Mahmud Syah (Komplek Museum Aceh)

Banda Aceh – Indonesia

Website: <http://pdiaaceh.org> | <http://pustaka.pdiaaceh.org> | E-mail: [info@pdiaaceh.org](mailto:info@pdiaaceh.org)

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 10/PDIA/LT/2022

Direktur Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh, dengan ini menerangkan :

Nama : Restu Susi Ningsih  
NIM : 19.05.03.162  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Jenjang Studi : S-I

Benar mahasiswa yang namanya tersebut di atas telah melakukan penelitian pada Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) dalam rangka menyusun Skripsi yang berjudul :

**“Respon Pengguna Terhadap Inovasi Layanan Online “*Anda Pesan Kami Siapkan*” Di PDIA”**

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 21 Juni 2022

Direktur *[Signature]*

**Drs. Mawardi, M.Hum., MA.**

NIP. 19680328 199303 1 001

AR-RANIRY

● Pernyataan Angket

No	INDIKATOR	PERNYATAAN	SS	S	N	STS	TS
1	Keuntungan Relatif	Selama saya menggunakan Inovasi layanan online di PDIA memberikan keuntungan bagi saya dalam mencari informasi					
		Layanan online PDIA memberikan keuntungan akses informasi dimana saja, terpercaya dan akurat					
2	Kesesuaian	Saya merasa Inovasi layanan online di PDIA sesuai dengan kebutuhan penerimanya					
		Layanan online di PDIA Sesuai dengan perkembangan zaman					
		Saya merasa inovasi layanan online di PDIA lebih baik dari layanan manual					
3	Kerumitan	Saya merasa inovasi layanan online lebih rumit dari sebelumnya					
		Saya tidak merasakan kesulitan yang berarti dalam memanfaatkan layanan online di PDIA					
		Inovasi layanan online di PDIA mudah dipahami dan dimengerti					
4	Kemungkinan Dicoba	Setiap inovasi layanan online PDIA selalu memberikan gaya baru dan pastinya memberikan dampak yang lebih baik					
		Saya merasa puas dengan inovasi layanan online di PDIA setelah saya mencobanya					
5	Mudah Diamati	Layanan Online di PDIA memberikan waktu yang efektif dan efisien dalam penelusuran					
		Layanan online mudah diamati dan dapat dilihat kemanfaatannya					
		Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan pengunjung					

RESPONDEN	INDIKATOR												
	Indikator 1		Indikator 2			Indikator 3			Indikator 4		Indikator 5		
R1	4	5	3	5	2	2	4	4	4	4	3	4	3
R2	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4
R3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5
R4	4	4	3	4	1	2	4	4	4	3	4	4	4
R5	4	4	4	4	1	2	3	4	3	3	3	4	4
R6	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
R7	4	4	4	3	1	1	4	4	4	5	4	3	4
R8	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	3	4
R9	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4
R10	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4
R11	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3
R12	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3
R13	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4
R14	5	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
R15	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4
R16	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4
R17	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4
R18	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R19	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3



## DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1: Pemustaka Sedang Mengisi Kuesioner

FORM PERMINTAAN FOTOCOPI BUKU  
PADA PUSAT DOKUMENTASI DAN INFORMASI ACEH

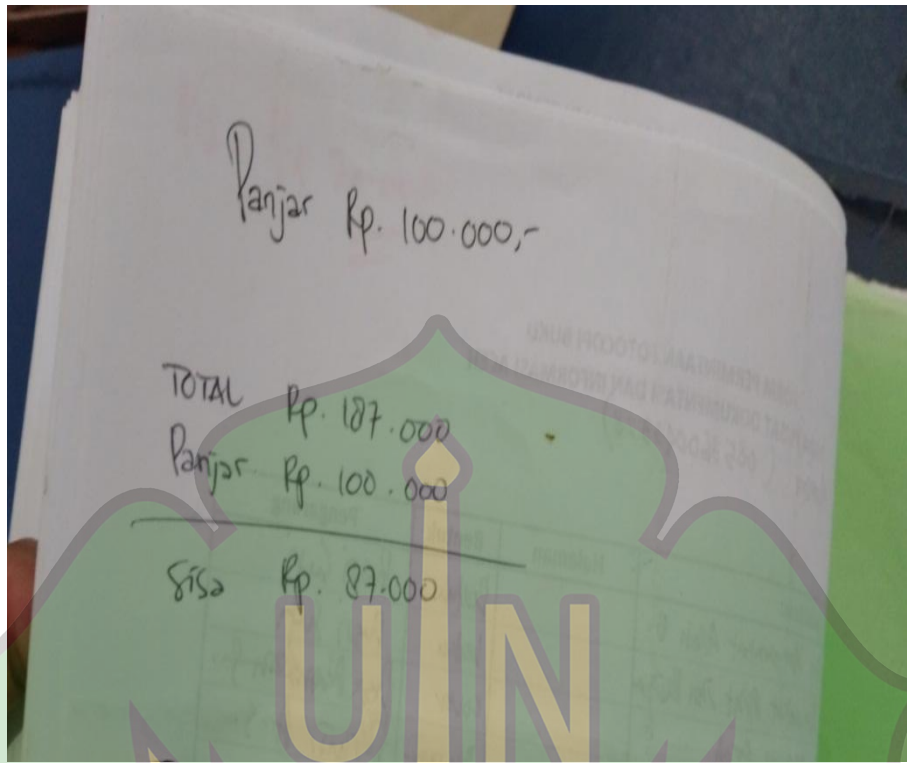
Nama : *Wali Syih Ariandhi*  
Pekerjaan : *Mahasiswa*  
Asal Instansi : *Universitas Syiah Kuala*

No.	Judul Buku	Halaman	Bentuk	Pengarang
1	<i>Kemana, apa, siapa di Aceh Barat</i>	<i>338 - 346</i>	<i>Buku</i>	<i>Teuku Dadek, DKK</i>
2	<i>Arai usul Aceh Barat</i>	<i>2 - 64</i>	<i>Buku</i>	<i>Teuku Dadek, DKK</i>
3	<i>Budaya Masyarakat Aceh</i>	<i>140 - 165</i>	<i>Buku</i>	<i>Teuku Dadek, DKK</i>
4	<i>Budaya Aceh</i>	<i>181 - 185</i>	<i>Buku</i>	<i>Drs Rusdi</i>
5	<i>Etnis china perantauan di Aceh</i>	<i>1 - 365</i>	<i>Buku</i>	<i>Pemerintah Aceh A.rani Usman</i>

Petugas \_\_\_\_\_  
Banda Aceh,  
Pegunjung \_\_\_\_\_

Gambar 2: Form Permintaan Foto Copy Buku



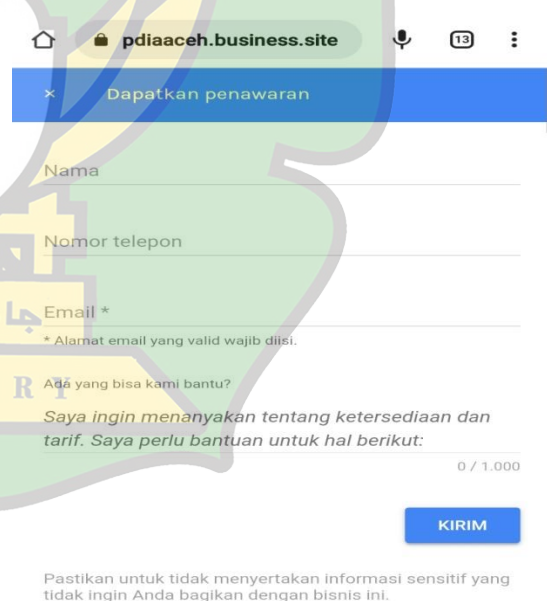
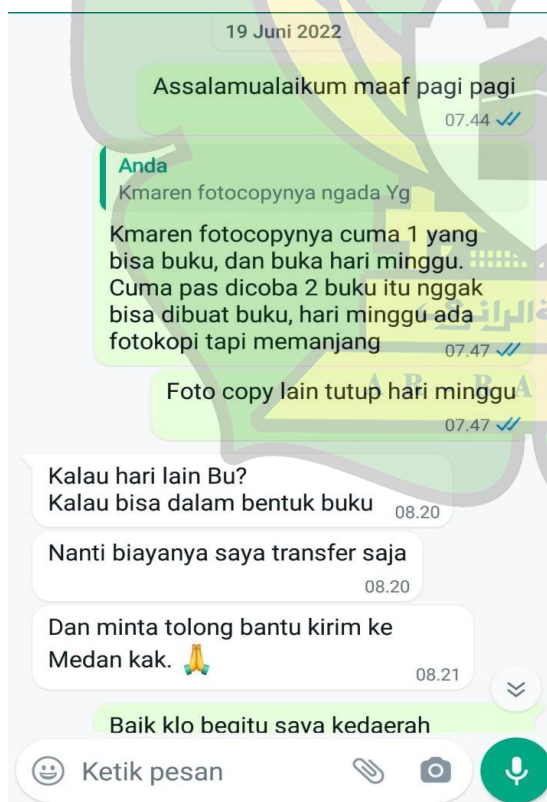


Gambar 3: Formulir Permintaan Foto Copy Buku



Gambar : 4 Katalog Dokumen Milik PDIA





Gambar 5: Chat Proses Pemesanan

Gambar 6: Formulir Pemesanan

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Restu Susi Ningsih  
Tempat/Tanggal Lahir : Wih Tenang Uken, 22 Oktober 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kebangsaan/Suku : Indonesia/Jawa  
Status : Belum Kawin  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Dusun Al-Ikhwan, Desa Wih Tenang Uken,  
Kec. Permata, Kabupaten Bener Meriah  
E-mail : restu6243@gmail.com

### B. Jenjang Pendidikan

SD : SD Negeri 1 Permata  
SMP : SMP Negeri 1 Permata  
SMA : SMA Negeri 1 Permata  
DIPLOMA III : UIN Ar- Raniry Banda Aceh

### C. Nama Orang Tua

Ayah : Mujiono  
Ibu : Darmini  
Pekerjaan : Petani  
Alamat : Dusun Al-Ikhwan, Desa Wih Tenang Uken,  
Kec. Permata, Kabupaten Bener Meriah