

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP FASILITAS PERPUSTAKAAN  
YANG TERSEDIA DI DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN KABUPATEN ACEH TIMUR  
BERDASARKAN SNP NO. 8 TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh:

**ALFIA NURA**

NIM. 170503108

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Prodi Ilmu Perpustakaan



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

**SKRIPSI**

**Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan yang Tersedia  
di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur  
Berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban

Studi Progra Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

Alfia Nura

NIM. 170503108

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Disetujui Oleh:

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II



Nazaruddin, M.LIS  
NIP. 197101101999031002



Umar Bin Abd. Azis, S.Ag., S.S., M.A.  
NIP. 197011071999031002

**SKRIPSI**

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

**Pada Hari/Tanggal  
Senin, 12 Desember 2022  
18 Jumadil Awal 1444 H**

**Di Darussalam-Banda Aceh  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

**Ketua**



**Nazaruddin, S.Ag., S.S., M.L.I.S.  
NIP. 197101101999031002**

**Sekretaris**



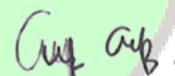
**Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., S.S., M.A.  
NIP. 197011071999031002**

**Penguji I**



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

**Penguji II**

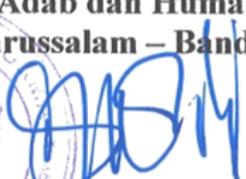


**Cut Putroe Yuliana, M.I.P  
NIP. 198507072019032017**

**Mengetahui,**

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



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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfia Nura

NIM : 170503108

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan yang Tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur Berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 02 Desember 2022

Yang Menyatakan,



**Alfia Nura**

NIM. 170503108

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT Berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan yang Tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Timur Berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017”. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis akan menyampaikan rasa terima kasih yang sangat tulus dan ikhlas kepada pihak-pihak yang terkait diantaranya:

1. Bapak Nazaruddin, M.LIS. selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Bapak Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., S.S., M.A. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik..
3. Ibu Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd. selaku Pembimbing Akademik.
4. Bapak Syarifuddin, M.Ag., PhD. selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
5. Seluruh Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan ilmunya selama ini.

6. Seluruh pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di perpustakaan tersebut.
7. Nur Agustina S.Tp, Ira Magfirah S.T, Rahmad Ilahi, Hera Patdriani, Munawarah, Putri Marshita, seluruh teman-teman yang telah membantu dan dukungan selama pengerjaan tugas akhir dan Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan tugas akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Ucapan terimakasih yang tulus dan istimewa kepada ayahanda Abdullah Ibrahim dan Ibunda Zuraida yang senantiasa memberikan kasih sayang dan cintanya sehingga penulis bisa sampai ke titik ini. Terimakasih pula kepada seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan berupa moril maupun materil.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang. Penulis menyadari bahwa tugas air ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, Oleh sebab itu saran dan kritikan sangat bermanfaat untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Sekian dan akhir kata saya ucapkan terima kasih.

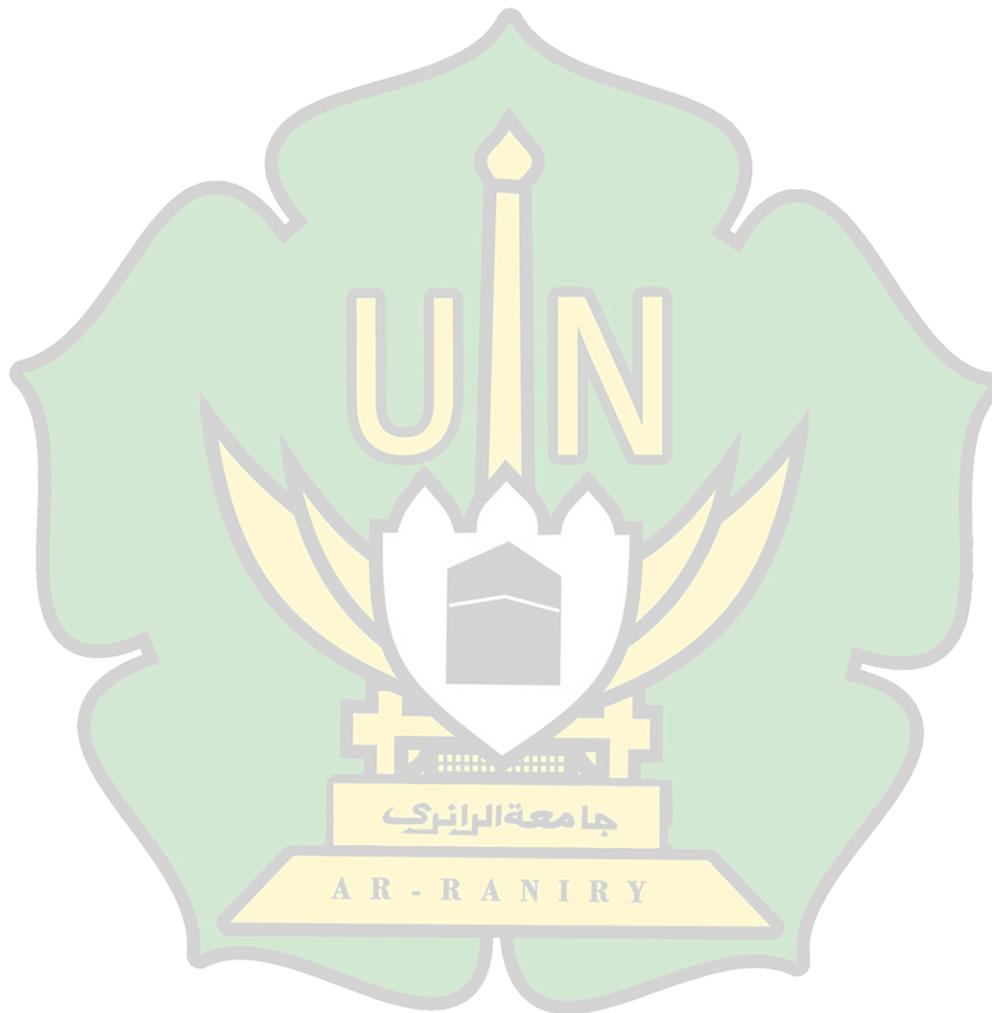
Banda Aceh, 02 Desember 2022  
Penulis,

**Alfia Nura**  
NIM.170503108

## DAFTAR ISI

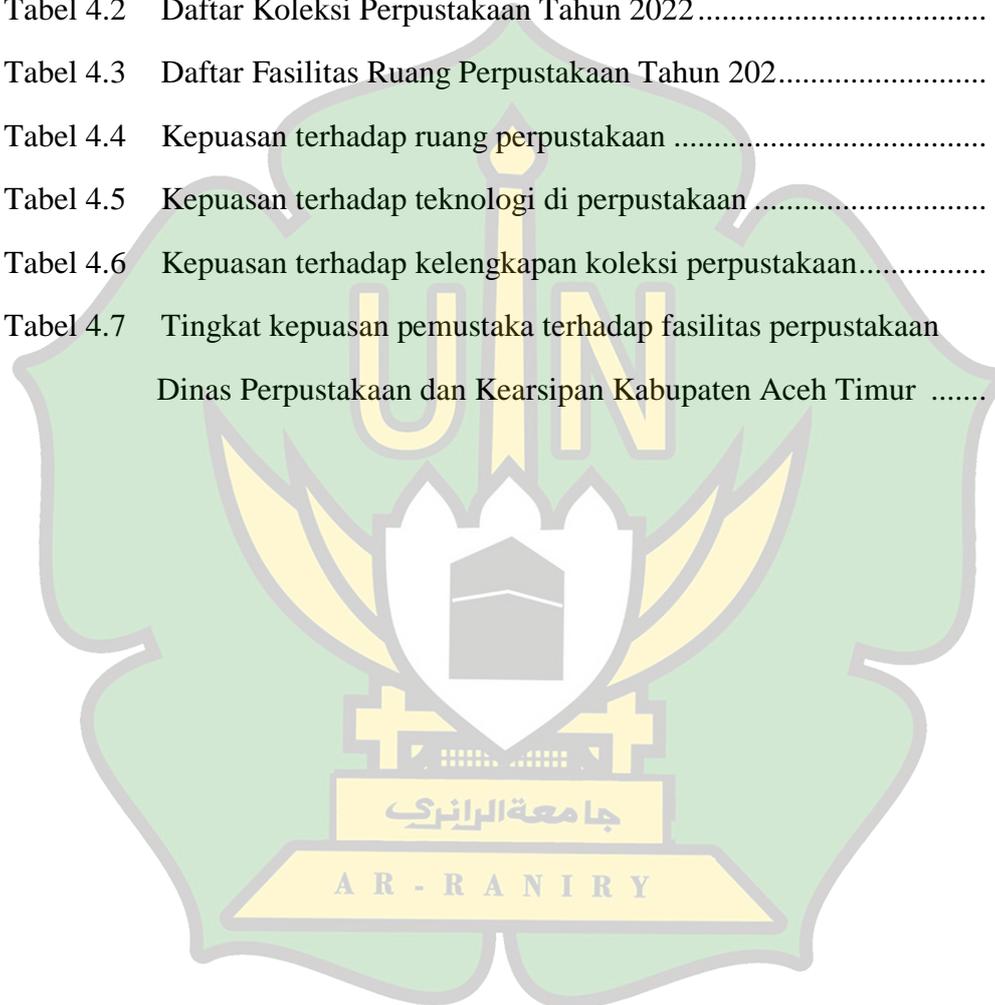
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penulisan.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Kepuasan Pemustaka.....	12
1. Pengertian Kepuasan Pemustaka .....	12
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka .....	13
3. Indikator Kepuasan Pemustaka .....	14
C. Fasilitas Perpustakaan .....	16
1. Pengertian Fasilitas Perpustakaan .....	16
2. Standar Fasilitas Perpustakaan Berdasarkan SNP Nomor 8 Tahun 2017.....	17
3. Indikator Fasilitas Perpustakaan Umum.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Rancangan Penelitian .....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Kredibilitas Data .....	27
F. Teknik Analisis Data.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
B. Hasil Penelitian .....	35
C. Pembahasan.....	38

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>40</b>
A. Kesimpulan .....	40
B. Saran.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Fasilitas Perpustakaan Berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017 .....	18
Tabel 4.1	Tenaga Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur Tahun 2022 .....	34
Tabel 4.2	Daftar Koleksi Perpustakaan Tahun 2022 .....	34
Tabel 4.3	Daftar Fasilitas Ruang Perpustakaan Tahun 2022 .....	34
Tabel 4.4	Kepuasan terhadap ruang perpustakaan .....	35
Tabel 4.5	Kepuasan terhadap teknologi di perpustakaan .....	36
Tabel 4.6	Kepuasan terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan .....	37
Tabel 4.7	Tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 : Dokumentasi Foto Penelitian



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Kepuasan Pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan yang Tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017”. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan yang meliputi ruang perpustakaan, multimedia, dan koleksi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan yang meliputi ruang perpustakaan, multimedia, dan koleksi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi lapangan (*field research*). Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur menggunakan teknik *random sampling* dengan sampel sebanyak 15 orang pemustaka. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data menggunakan persentase, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap ruang perpustakaan sebesar 40% atau dapat diartikan hampir setengah dari pemustaka puas terhadap ruang perpustakaan, kepuasan pemustaka terhadap teknologi di perpustakaan sebesar 0% atau seluruh pemustaka menyatakan tidak puas terhadap teknologi di perpustakaan, dan kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan sebesar 66,6% atau dapat diartikan sebagian besar pemustaka telah puas terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan. Selanjutnya, tingkat kepuasan terhadap fasilitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur adalah sebesar 35,53%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hampir setengah dari pemustaka merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia di di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pemustaka, Fasilitas Perpustakaan.*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang mempunyai tugas pokok yaitu mengolah informasi dan menyusun informasi secara sistematis agar mudah ditemukan oleh pemustaka. Citra sebuah perpustakaan akan meningkat apabila pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perpustakaan sangat berperan penting dalam pembangunan karena perpustakaan merupakan pusat pendidikan dan informasi bagi masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 6 Perpustakaan Umum adalah “perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi”.<sup>1</sup> Artinya, perpustakaan menyediakan koleksi dengan beragam topik dan ditujukan untuk semua kalangan sehingga dapat menjadi referensi bagi seluruh pembelajar.

Penilaian terhadap fasilitas perpustakaan dilakukan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan (SNP). Standar ini merupakan tindak lanjut dari Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, khususnya pasal 11 yaitu tentang Standar Nasional Perpustakaan dan pasal 22 tentang Perpustakaan Umum<sup>2</sup>. Pemberlakuan standar ini diatur dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 (pusdiklat.perpusnas.go.id, 2019), hlm 3

<sup>2</sup> Perpustakaan Nasional RI. *Standar nasional perpustakaan provinsi, kabupaten/ kota, kecamatan, desa/kelurahan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2019), hlm. 3.

Kabupaten/Kota, yang mencakup fasilitas atau sarana dan prasarana, lokasi/lahan, gedung, ruang perpustakaan, dan sarana perpustakaan.

Menurut Hartono, Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Termasuk perpustakaan umum adalah perpustakaan provinsi, perpustakaan ibu kota kabupaten, perpustakaan kotamadya, perpustakaan kecamatan bahkan sampai perpustakaan umum desa. Tujuan dan fungsi Perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan sumber informasi yang tepat dan murah, membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang dimilikinya, dan sebagai pusat budaya bagi masyarakat di sekitarnya.<sup>3</sup>

Menurut Sulistyio Basuki Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum.<sup>4</sup> Berdasarkan penjelasan tersebut Perpustakaan Umum merupakan lembaga yang diselenggara pemerintah, lembaga non pemerintah, kelompok dan masyarakat umum lainnya dengan tujuan untuk melayani masyarakat umum dalam mencari informasi. Dalam pelaksanaan kegiatan Perpustakaan Umum adalah memberikan layanan perpustakaan yaitu layanan peminjaman, layanan baca, layanan penelitian, layanan internet dan layanan lainnya sesuai ketersediaan fasilitas perpustakaan. Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan maka perpustakaan perlu memperhatikan

---

<sup>3</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: AR-RUZZ Media, 2016), hlm. 184

<sup>4</sup> Sulistyio Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm. 46.

sarana dan prasarana yang memadai guna mewujudkan layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Perpustakaan Kabupaten Aceh Timur merupakan Perpustakaan Umum yang terletak di Jalan Banda Aceh – Medan tepatnya di ibu kota Kecamatan Peureulak, Aceh Timur. Pengunjungnya berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda dan beragam seperti pelajar, mahasiswa, pegawai, maupun masyarakat umum. Perpustakaan Kabupaten Aceh Timur dibangun untuk mendukung proses pencarian informasi bagi masyarakat Kabupaten Aceh Timur.

Sebagaimana diketahui fungsi perpustakaan sebagai edukasi, informatif, administratif, dan rekreasi, oleh karena itu diharapkan perpustakaan dapat memberikan fasilitas yang layak untuk memberikan kepuasan kepada para pemustaka.

Hasil observasi awal pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur menunjukkan bahwa Perpustakaan Kabupaten Aceh Timur telah menyediakan berbagai jenis fasilitas sebagaimana yang harus dimiliki sebuah perpustakaan umum. Fasilitas yang tersedia meliputi komputer, OPAC, ruang perpustakaan, aula seminar, ruang baca khusus anak-anak, dan juga telah tersedia AC sebagai alat pendingin ruangan untuk kenyamanan setiap orang yang berada didalam Perpustakaan. Lingkungan perpustakaan terasa nyaman dan fasilitas tertata rapi. Untuk keamanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh Timur terjamin dimana tempat parkir luas dan dijaga oleh petugas dan terdapat loker penyimpanan untuk menyimpan barang pengunjung yang tidak diperbolehkan dibawa masuk ke ruang baca.

Dilihat dari ketersediaan fasilitas Perpustakaan Kabupaten Aceh Timur telah melengkapi standar sebuah perpustakaan umum, dan pengunjung yang bisa dikatakan ramai mulai dari pelajar, mahasiswa, pegawai, maupun masyarakat umum.

Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh Timur diharapkan dapat mendukung proses pencarian informasi bagi masyarakat Kabupaten Aceh Timur dengan menyediakan fasilitas yang maksimal demi kenyamanan dan kepuasan pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi penulis menemukan dibalik pengunjung yang dapat dikatakan ramai, dari wawancara penulis dengan tujuh orang pemustaka menyatakan mereka merasa kurang puas dengan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh Timur, pemustaka yang mengeluh akibat fasilitas yang tersedia tidak beroperasi dengan baik, misalnya OPAC yang sering bermasalah sehingga menyebabkan pemustaka kesulitan karena harus mencari koleksi yang dibutuhkan dengan cara menyusuri rak-rak buku yang begitu banyak. Koleksi yang tersusun di rak tidak sesuai dengan nomor klasifikasi, dan ada beberapa kendala lain yang mereka hadapi ketika mencari informasi di perpustakaan. Disamping itu pemustaka juga sering mengeluh terkait fasilitas teknologi yang tersedia, sering terjadi komputer yang tidak dapat beroperasi ketika hendak digunakan, jaringan wifi yang sering tidak lancar, dan juga terdapat beberapa kendala lain sehingga harus dilakukannya penelitian lebih lanjut terkait kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Timur.

Berdasarkan permasalahan di atas, Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan yang Tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur Berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017**”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan yang meliputi ruang perpustakaan, multimedia, dan koleksi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan yang meliputi ruang perpustakaan, multimedia, dan koleksi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi lembaga, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan fasilitas untuk memuaskan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.

2. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini akan mampu menambah wawasan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori yang didapat tentang Kepuasan terhadap fasilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.
3. Bagi pustakawan, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan menciptakan inovasi-inovasi baru serta dapat meningkatkan fasilitas perpustakaan sehingga dapat memuaskan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.
4. Bagi peneliti lain, diharapkan dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau konsep awal untuk penelitian selanjutnya.

## **E. Penjelasan Istilah**

### **1. Kepuasan Pemustaka**

Santosa dalam Rahayuningsi mendefinisikan kepuasan pemustaka sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan pemuasan dan kebutuhan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga "*perception of quality*"<sup>5</sup>. Selanjutnya, Mirfayana menjelaskan kepuasan pemustaka merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan.

---

<sup>5</sup> Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+Tm*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 13.

Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka.<sup>6</sup>

Adapun kepuasan pemustaka yang dimaksud disini ialah penilaian pemustaka terhadap pemenuhan kebutuhan pemustaka sesuai dengan harapan pemustaka terkait fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.

## 2. Fasilitas

Menurut Tjiptono, fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.<sup>7</sup>

Moenir dalam Ismika Putri Qamariah menyatakan “Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna”.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Mirfayana, Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Ruang Baca di Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Makasar, 2015), hlm. 22

<sup>7</sup> Nila, Ananda, *Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dua Coffee Fatmawati*, Skripsi, (Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2021), hlm.17

<sup>8</sup> Ismika Putri Qamariah, *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Sekolah Terhadap Minat Baca Peserta Didik*, diakses melalui [https://www.academia.edu/download/75782128/IsmikaPutriQamariah\\_02\\_artikel.pdf](https://www.academia.edu/download/75782128/IsmikaPutriQamariah_02_artikel.pdf), tanggal 17 Desember 2022.

Adapun fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup seluruh aspek sarana dan prasarana dalam mendukung proses pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017.

### **3. Standar Nasional Perpustakaan Nomor 8 Tahun 2017**

Standar Nasional Perpustakaan (SNP) merupakan sebuah pedoman dalam menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan memberikan pelayanan bagi pemustaka. Dalam pemberian layanan, perpustakaan harus mengembangkan sistem penyelenggaraan perpustakaan seperti layanan, pengadaan, dan pengolahan.<sup>9</sup>

Adapun Standar Nasional Perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota yang meliputi standar koleksi, sarana prasarana, pelayanan, tenaga, penyelenggaraan, dan pengelolaan perpustakaan. Standar ini berlaku pada Perpustakaan umum di tingkat kabupaten/kota.

---

<sup>9</sup> Arnila Purnamayanti, Sugiyanta, Sinta Dwi Safitri, Penerapan Standar Nasional Perpustakaan No. 12 Tahun 2017 Di Perpustakaan Sma Negeri 9 Bandar Lampung, *Jurnal Indonesia*, Vol. 7, No.5, (2022), hlm. 57

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Pustaka**

Berdasarkan literatur yang ditelusuri, terdapat beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Agung Wicaksono pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket. Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka dengan memberikan sumbangan sebesar 59,0% dan sisanya sebesar 41,0% dipengaruhi oleh faktor lain.<sup>10</sup>

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Gunartik pada tahun 2019 berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (di Politeknik Negeri Batam). Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode

---

<sup>10</sup> Wicaksono, Skripsi Karya Ilmiah: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang*, (Universitas Islam Negeri Walisongo: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2020), hlm. vi

penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner. Hasil penelitian menyatakan valid dan reliable, normal, tidak terjadi Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.<sup>11</sup>

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih dan Dewi Cahyani pada tahun 2015 berjudul “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Kelas XI di SMK N 1 Kendal”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan terhadap minat baca siswa kelas XI di SMK N 1 Kendal. Penelitian tersebut termasuk penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian tersebut adalah seluruh siswa kelas XI di SMA N 1 Kendal tahun 2015 berjumlah 387 siswa. 80 siswa dijadikan sampel penelitian yang diambil dengan teknik Proportional Random Sampling, metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi, metode analisis data menggunakan deskriptif persentase dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh secara simultan antara fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan terhadap minat baca siswa kelas XI di SMK N 1 Kendal sebesar 55,1%. Variable yang memberikan pengaruh paling besar terhadap minat baca siswa kelas I di perpustakaan SMK N 1 Kendal secara persial adalah pelayanan perpustakaan yaitu sebesar 28,73%, sedangkan untuk fasilitas perpustakaan

---

<sup>11</sup> Gunartik, Nainggolan, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (di Politeknik Negeri Batam), *Jurnal Akuntansi Barelang*, Vol.3 No. 2, 2019, hlm. 29

memberikan pengaruh lebih kecil yaitu 21,2%, artinya terdapat pengaruh fasilitas perpustakaan dan pelayanan perpustakaan terhadap minat membaca siswa kelas XI di SMK N 1 Kendal.<sup>12</sup>

Berikut adalah perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

Persamaan antara penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya ialah sama-sama melakukan penelitian mengenai fasilitas perpustakaan dan sama-sama membahas mengenai pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Adapun perbedaan antara penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya ialah ketiga penelitian diatas dilakukan menggunakan metode kuantitatif, untuk menguji kualitas fasilitas perpustakaan, mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas fasilitas perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pemustaka, melihat adanya pengaruh secara persial terhadap kepuasan pemustaka, dan juga melihat kondisi fasilitas perpustakaan. Ada pun penelitian yang sedang dilakukan menggunakan metode kualitatif dan bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan. Alasan penelitian dilakukan menggunakan metode kualitatif yaitu untuk mengkaji atau menggambarkan secara mendalam dari fonomena yang dikaji, mengetahui respon pemustaka terhadap fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017.

---

<sup>12</sup> Purwaningsih, Sripsi Karya Ilmiah: *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Kelas XI di SMK N 1 Kendal*, (Universitas Negeri Semarang: Fakultas Ekonomi, 2015), hlm. viii

## **B. Kepuasan Pemustaka**

### **1. Pengertian Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Menurut pendapat Kotler yang dikutip oleh Rahayuningsih yaitu “kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas dan senang. Sedangkan pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Bab 1, Pasal 1 Nomor 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau orang yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Zeithaml dan Bitner dalam Rahayuningsih mendefinisikan kepuasan pemustaka sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan pemuasan dan kebutuhan harapan mereka, kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu produk spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “*perception of quality*”. Kepuasan pemustaka adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.<sup>13</sup>

Mirfayana menjelaskan kepuasan pemustaka merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi

---

<sup>13</sup> Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 9

melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka.<sup>14</sup>

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Dalam rangka mewujudkan pelayanan dan kepuasan pengunjung perpustakaan diperlukan adanya semangat tinggi dan kinerja agar dapat berjalan dengan baik, maka dari itu para pustakawan perlu mengembangkan kinerjanya agar mempunyai kemampuan yang tepat untuk melaksanakan tugasnya. Meskipun sarana fasilitas penunjang dalam perpustakaan sangatlah bagus dan lengkap hal itu tidak terlalu mempengaruhi, akan tetapi dalam hal pelayanan bagi pustakawan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan karena pemustaka memerlukan pelayanan yang tujuannya ialah memenuhi segala kebutuhan yang tentu tidak dapat dipenuhi oleh pemustaka, yang mana diartikan jika pelayanan sulit untuk dipisahkan pada kehidupan sehari-hari.<sup>15</sup>

Sulistyo Basuki menjelaskan bahwa kepuasan pengguna tergantung pada beberapa faktor berikut:

- 1) Kecepatan layanan
- 2) Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan
- 3) Nisbah ketepatan (informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna)

<sup>14</sup> Mirfayana, Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Ruang Baca di Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Makasar, 2015), hlm. 22

<sup>15</sup> Aryanto, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, Vol. 9, No. 2, (2021), hlm. 402, diakses melalui <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/10311>, tanggal 23 Mei 2022

- 4) Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan
- 5) Keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pemakai)
- 6) Pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pemakai.<sup>16</sup>

### 3. Indikator Kepuasan Pemustaka

Menurut Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Lisa Novianni Maghfiroh, ada lima indikator untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan yang dimiliki oleh pemustaka adalah sebagai berikut:

- a) Bukti Langsung yaitu bukti dari pelayanan yang diberikan adalah penampilan dan sarana yang dimiliki dengan memberikan pelayanan yang terbaik dari bukti langsung yang dimiliki seperti fasilitas Gedung, layout ruangan dan penampilan pustakawan.
- b) Keandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat serta dapat dipercaya sesuai dengan yang dijanjikan.
- c) Jaminan yaitu kemampuan dengan memiliki pengetahuan, kesopanan dan jaminan seperti keamanan dapat memberikan rasa kepercayaan diri yang tinggi dan tidak ragu-ragu pada pemustaka dalam menilai perpustakaan tersebut.
- d) Daya Tanggap yaitu pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada pemustaka dan menolong permasalahan pemustaka.

---

<sup>16</sup> Sulistyio Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), hlm. 204

- e) Empati yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus secara individual atau perorangan kepada para pemustaka dengan harapan dapat mengetahui segala keinginan dan kebutuhan pemustaka dan menarik minat pemustaka untuk menggunakan jasa pelayanan yang telah diberikan serta mendengarkan keluhan atau keinginan yang spesifik mengenai pelayanan yang diberikan.<sup>17</sup>

Indikator kepuasan pemustaka menurut Samosir yang dikutip oleh Bersilius Candra K. dan Mecca Arfa yaitu sebagai berikut:

- a) Penggunaan perpustakaan secara berulang,
- b) Menginformasikan kepada pengguna lain untuk menggunakan jasa perpustakaan,
- c) Informasi yang dibutuhkan pemustaka terpenuhi.<sup>18</sup>

Selanjutnya, menurut Asadi, ada beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pemustaka yaitu sebagai berikut:

- a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka

Dalam upaya mencapai kepuasan pemustaka, ada hal yang perlu diperhatikan mulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pemustaka dimulai dari hati, yaitu kesadaran keeratan terhadap pemustaka.

---

<sup>17</sup> Lisa Novianni Maghfiroh, Hilda Syaf'aini Harefa, Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang, *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, Vol. 3 No. 1, hlm. 55

<sup>18</sup> Bersilius Candra K., Mecca Arfa, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang, *Jurnal Ilmu Perpustakaan* Vol. 6 No. 3 (2019), hlm. 656-657.

b. Totalitas memberikan layanan

Dalam memberikan jasanya, hendaklah secara totalitas artinya selalu diusahakan sampai terpenuhi kebutuhannya. Misalnya pemustaka sedang mencari buku “ayat-ayat cinta, sebaiknya tidak hanya disuruh permintaan tersebut segera dilakukan dan terus diinformasikan perkembangannya. Mereka merasa ada kepastian dan tidak menunggu tanpa informasi yang jelas.

c. Kesenangan dan Kenyamanan

Selalu tersenyum dalam melayani pemustaka. Wajah tenaga perpustakaan seharusnya diwarnai dengan senyuman, Karena senyuman yang tulus dari lubuk hati yang dapat membangun situasi yang menyenangkan, mengakrapkan hubungan antara pemustaka dan pustakawan, mencairkan suasana yang kurang baik, mempermudah pencarian informasi, dan memperlancar untuk memperoleh dukungan.<sup>19</sup>

## C. Fasilitas Perpustakaan

### 1. Pengertian Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas perpustakaan merupakan pelengkap yang sangat penting untuk menunjang perpustakaan karena fasilitas perpustakaan yang digunakan sebaik mungkin akan memberikan hasil yang terbaik. Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan pelanggan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu

---

<sup>19</sup> Asadi, R. N. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*.<https://lppm.unud.ac.id>, 2018, hlm. 9-10

perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui dan memuaskan pengguna atau pelanggannya dan membuat mereka puas. Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan pelanggan adalah perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui dan membuat pelanggannya merasa puas. Fasilitas perpustakaan yang lengkap maka akan meningkatkan hubungan dengan kepuasan pemustaka. Dengan fasilitas yang lengkap atau memadai akan membantu kenyamanan pemustaka dalam mencari informasi. Begitupun sebaliknya jika fasilitas kurang memadai dalam perpustakaan maka minat berkunjung ke perpustakaan akan berkurang sehingga pemustaka akan memilih tempat lain untuk mencari informasi.<sup>20</sup>

## **2. Standar Fasilitas Perpustakaan Berdasarkan SNP Nomor 8 Tahun 2017**

Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Nomor 8 Tahun 2017, standar fasilitas perpustakaan terdiri dari:

- 1) Fasilitas akses informasi paling sedikit berupa perabot, peralatan, dan fasilitas temu kembali bahan perpustakaan dan informasi.
- 2) Fasilitas ruang pelayanan perpustakaan paling sedikit berupa perabot dan peralatan-peralatan yang sesuai dengan jenis pelayanan perpustakaan, seperti tabel berikut:

Tabel 2.1 Fasilitas Perpustakaan Berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017

---

<sup>20</sup> Hariyati, Puspita, Manajemen Layanan Perpustakaan: Kinerja Pustakawan, Fasilitas dan Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi, *Indonesian Educational Administration and Leadership Journal (IDEAL)* Vol.4 No.1, 2022, hlm. 33-35

No.	Jenis	Ratio	Deskripsi
1.	Perabot kerja	1 set/pengguna	Dapat menunjang kegiatan memperoleh informasi dan mengelola perpustakaan. Paling sedikit terdiri atas kursi dan meja baca pengunjung, kursi dan meja kerja pustakawan, meja sirkulasi, dan meja multimedia.
2.	Perabot penyimpanan	1 set/perpustakaan	Dapat menyimpan koleksi perpustakaan dan peralatan lain untuk pengelolaan perpustakaan. Paling sedikit terdiri atas rak buku, rak majalah, rak surat kabar, lemari/ laci katalog, dan lemari yang dapat dikunci.
3.	Peralatan multimedia	1 set/perpustakaan	Paling sedikit terdiri atas 1 set komputer dilengkapi dengan teknologi informasi dan komunikasi.
4.	Perlengkapan lain	1 set/perpustakaan	Minimum terdiri atas buku inventaris untuk mencatat koleksi perpustakaan, buku pegangan pengolahan untuk pengatalogan bahan pustaka yaitu bagan klasifikasi, daftar tajuk subjek dan peraturan pengatalogan, serta papan pengumuman. <sup>21</sup>

### 3. Indikator Fasilitas Perpustakaan Umum

Salah satu jenis perpustakaan umum ialah perpustakaan umum kabupaten dan kota, Perpustakaan umum kabupaten dan kota tersebut milik pemerintah yang dikelola oleh pemerintah daerah yang bersangkutan. Sumber dana pembiayaan dari dana umum, yang berasal dari masyarakat. Tugas dan fungsinya memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagai pusat informasi, sumber belajar, tempat rekreasi, penelitian, dan pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki. Perpustakaan rakyat diibaratkan sebagai universitas rakyat, karena

<sup>21</sup> Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, hlm. 9

perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu, dan penggunaannya oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.<sup>22</sup>

Berbagai sarana dan program disusun yang harapannya ialah supaya pembaca menjadi senang dan terus menerus melakukan kunjungan perpustakaan. Unsur tersebut disusun berdasarkan tujuan perpustakaan serta sistem layanan. Kegiatan layanan harus dipenuhi dengan fasilitas yang memadai, supaya tujuan serta fungsi perpustakaan dapat dipenuhi. Yang termasuk prasarana ialah ruangan yang mampu menampung pengguna. Kemudian juga dibutuhkan sarana sebagai perabotan untuk layanan meliputi kursi baca, meja baca, rak buku, tempat sirkulasi dan sebagainya.

Koleksi ialah hal utama pada kegiatan pelayanan perpustakaan. Ketersediaan koleksi haruslah diperhatikan, diatur, dan dirawat secara tepat supaya memberi kemudahan pembaca untuk menemukan koleksi. Koleksi harus sesuai dengan tujuan layanan. Jumlah koleksi harus selalu diperbarui berdasarkan kemajuan ilmu pengetahuan supaya tidak ketinggalan jaman.<sup>23</sup> Berikut ini adalah beberapa indikator fasilitas perpustakaan berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017.

## 1. Ruang Perpustakaan

---

<sup>22</sup> Guntara, Nanik Suryani, Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan, *Economic Education Analysis Journal*, Vol 6, No. 3, 2017, hlm. 974

<sup>23</sup> Ibid, hlm. 404-405

Ruang bagi perpustakaan merupakan hal penting setelah koleksi bahan pustaka. Dalam ruang-ruang perpustakaan pemustaka beraktivitas, mereka bisa berlama-lama membaca atau mencari informasi yang dibutuhkan, ruangan yang nyaman akan menarik orang untuk datang ke perpustakaan, tata ruang perpustakaan diyakini dapat mempengaruhi atau meningkatkan minat baca, untuk itu perpustakaan memerlukan penataan atau desain tata ruang, guna menyediakan ruang yang representatif untuk memfasilitasi orang membaca.

Gedung atau ruang perpustakaan merupakan tempat khusus yang dirancang sesuai dengan fungsi perpustakaan sehingga berbeda dengan perancangan gedung atau ruang perkantoran umum. Untuk itu dalam merencanakan gedung atau ruangan sebaiknya melibatkan pengelola perpustakaan. Letak gedung atau ruang sebaiknya di lokasi yang strategis dan aksesibel (mudah dijangkau alat transportasi umum).<sup>24</sup>

Berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 8 Tahun 2017/tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, Ruang perpustakaan paling sedikit memiliki area koleksi, ruang baca, dan dikelola oleh staf secara efektif, efisien, dan estetik. Setiap perpustakaan wajib memiliki sarana ruang penyimpanan koleksi, akses informasi, dan sarana pelayanan perpustakaan. sarana ruang penyimpanan koleksi paling

---

<sup>24</sup> Nuddin, Merancang Ruang Perpustakaan yang Ideal, *Jurnal Al-Kuttab*, Vol. 3, 2016, hlm. 109

sedikit berupa perabot yang sesuai dengan bahan perpustakaan yang dimiliki.<sup>25</sup>

## 2. Teknologi di perpustakaan

Di era modern saat ini, perpustakaan sebagai penyedia informasi tidak lepas dari perkembangan teknologi. Teknologi-teknologi yang berkembang memudahkan pustakawan serta pemustaka dalam pencarian temu kembali informasi. Perkembangan teknologi yang paling berpengaruh ke perpustakaan ialah teknologi informasi.<sup>26</sup>

Teknologi Informasi dipahami sebagai payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi disini berarti menyangkut teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi dipahami sebagai bentuk teknologi yang dipergunakan untuk keperluan pengelolaan informasi, sedangkan teknologi komunikasi dipahami sebagai media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari satu perangkat ke perangkat lainnya, atau dari satu tempat ke tempat lainnya.<sup>27</sup>

Oleh karena itu, sebuah perpustakaan tentu harus memiliki perangkat teknologi untuk mendukung proses pencarian dan pemanfaatan

---

<sup>25</sup> Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota

<sup>26</sup> Himmah, Azisi, Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Layanan Perpustakaan Tulungagung, *Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, Vol.3, No.2, 2019, hlm. 124

<sup>27</sup> Ismaya, dkk, Etika Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Enrekang, *Journal of Educatio, Psychology and Counseling*, Vol.2, No.2, 2020, hlm. 103

informasi bagi pemustaka. Berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 8 Tahun 2017/tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, untuk peralatan multimedia sebuah perpustakaan harus memiliki 1 set/Perpustakaan, Paling sedikit terdiri atas 1 set komputer dilengkapi dengan teknologi informasi dan komunika.<sup>28</sup>

### 3. Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan dapat didefinisikan sebagai sebuah bahan pustaka atau sejenisnya yang dikumpulkan, dikelola, dan diolah dengan kriteria tertentu. Sebagai penyedia informasi, perpustakaan mempunyai tugas mengumpulkan atau mengadakan sumber-sumber informasi dalam berbagai jenis dan bentuknya yang relevan dengan kebutuhan pemakai.

Sebuah koleksi bahan pustaka menjadi syarat yang paling penting dalam mendirikan sebuah perpustakaan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab IV Pasal 13 disebutkan bahwa: Koleksi Perpustakaan diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan, dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>29</sup>

Sulistyo Basuki dalam Munisah (2020) menyebutkan perpustakaan terbagi dalam/mencakup koleksi-koleksi sebagai berikut:

---

<sup>28</sup> Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota

<sup>29</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Jakarta Timur: Tamita Utama, 2009), h. 12.

1. Karya cetak atau karya grafis, yang meliputi buku, majalah, surat kabar, disertasi, dan laporan.
2. Karya non cetak yaitu seperti karya rekam. Yang terdiri dari: piringan hitam, rekaman audio, kaset, dan video.
3. Bentuk mikro: microfilm, mikrofis, microopaque.
4. Karya berbentuk elektronik seperti: disket, pita magnetic, kelongsong elektronik (cartridge)
5. Materi yang di asosiasikan dengan membutuhkan perangkat komputer.
6. E-book.<sup>30</sup>



---

<sup>30</sup> Munisah, Evaluasi Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Pandangan Edward G. Evans dan Elizabeth Futas, *PUSTABILIA: Journal of Library and Information Science*, Vol 4, No 1, 2020, hlm. 134-135

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan dan mengolah data penelitiannya. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian bersifat deskriptif, secara harfiah penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk membuat pencandraan secara sistematis, *factual* dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.<sup>31</sup>

Selanjutnya dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif yaitu suatu strategi inquiri yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif.<sup>32</sup> Metode kualitatif memiliki dua jenis metode penelitian yaitu studi pustaka (*literatur review*) dan studi lapangan (*field research*). Jenis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif studi lapangan (*field research*). Studi lapangan (*field research*) merupakan metode pengumpulan yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian Ed. 1*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 75-76

<sup>32</sup> Sidiq, dkk, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: Nata Karya, 2019), hlm. 4

<sup>33</sup> Darmalaksana, *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan*, (Bandung: UIN Sunan Gunung Jati, 2020), hlm. 1-6

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk memberikan sebuah gambaran secara sistematis mengenai pendapat pemustaka tentang tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.

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

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur yang berlokasi di Jalan Banda Aceh - Medan tepatnya di ibu kota kecamatan Peureulak, Aceh Timur. Waktu penelitian terhitung sejak 15 Oktober 2022 s/d 30 Oktober 2022.

## **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi). Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai simpulan hasil penelitian. Adapun objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti, objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas yang bisa perilaku, kegiatan, pendapat pandangan penilaian, sikap pro-kontra, simpati-antipati.<sup>34</sup>

Pada penelitian yang sedang dilakukan, yang menjadi subjeknya adalah 15 orang pemustaka yang mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur yang diambil dengan menggunakan teknik *random sampling* yaitu subjek yang dipilih secara acak sehingga setiap anggota populasi

---

<sup>34</sup> Sukorin, dkk, *RISET KOMUNIKASI : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*, (Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB-UTM & AspiKom Jawa Timur, 2016), hlm. 129-132

memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih.<sup>35</sup> Selanjutnya yang menjadi objek penelitian adalah tingkat kepuasan terhadap fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Observasi**

Pengertian observasi merupakan teknik pengumpulan data, di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.<sup>36</sup>

Observasi dilakukan dengan cara melihat langsung kelokasi penelitian yang dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2021. Observasi ini bertujuan untuk mendapat gambaran awal tentang fasilitas yang teredia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.

##### **b. Wawancara**

Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan mewawancarai informan berdasarkan pedoman atau panduan wawancara. Penelitian dilakukan dengan mewawancarai langsung para pemustaka. Adapun jenis wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang berlangsung mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka. Metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul karena jawaban yang diberikan oleh narasumber sehingga selama sesi berlangsung

---

<sup>35</sup> Faisal Sanafiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 67

<sup>36</sup> Ayudia, dkk, *Analisis Kesalahan Penggunaan Bahasa Indonesia Dalam Laporan Hasil Observasi Pada Siswa SMP*, (FKIP Universitas Sebelas Maret, 2016), hlm. 34

penggalan informasi dapat dilakukan lebih mendalam.<sup>37</sup> Adapun alasan penulis memilih menggunakan wawancara semi-terstruktur adalah karena penulis ingin menemukan data dan informasi yang lebih terbuka mengenai topik penelitian yang penulis lakukan. Wawancara dilakukan meliputi tanya jawab langsung dengan informan yaitu pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.

c. Dokumentasi

Untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan metode dokumentasi sebagai alat bantu dan alat penunjang. Metode dokumentasi adalah variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.<sup>38</sup>

Pada penelitian ini dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data yang tertulis berupa foto dan infentaris fasilitas yang diambil dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.

**E. Teknik Analisis Data**

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama

<sup>37</sup> Antonius Alijoyo, *Structured or Semi-structured Interviews (Wawancara Terstruktur atau Semi-terstruktur)*, 4, diakses melalui <https://lspmks.co.id/wp-content/uploads/2021/08/Structur-red-or-Semi-structured-Interview-1.pdf>, tanggal 10 September 2022

<sup>38</sup> Akhmad, K.A, *Pemanfaatan Media Sosial bagi Pengembangan Pemasaran UMKM (Studi Deskriptif Kualitatif pada Distro di Kota Surakarta)*(STMIK Duta Bangsa Surakarta, 2015), hlm. 43

penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.<sup>39</sup>

b. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.<sup>40</sup>

Adapun data yang diperoleh dari hasil wawancara dianalisis dengan menggunakan persentase sebagai berikut :

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

Keterangan :

P : Angka persentase

f : Frekuensi jawaban responden

<sup>39</sup> Adriyani, Lia, *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif 1*, hlm. 10

<sup>40</sup> Rijali, Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin, *Jurnal Alhadharah*, Vol. 7, No. 33, 2018, hlm. 94

N : Jumlah seluruh jawaban responden

100% : Nilai konstan

Dalam menampilkan persentase dari tabulasi data, penulis menggunakan penafsiran dengan rincian sebagai berikut: <sup>41</sup>

1-24% : Sebagian kecil

25-49% : Hampir setengah

50% : Setengah

51-74% : Sebagian besar

75-99% : Pada umumnya

100% : Seluruhnya

c. Penarikan kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. <sup>42</sup>

Penarikan kesimpulan merupakan upaya untuk mencari dan menemukan makna terhadap data yang dikumpulkan dengan mencari pola hubungan,

---

<sup>41</sup> Wiwit Nopriyanti, Ikrima Mailani, dan Zulhaini, "Efektivitas Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di SD Negeri 001 Pasar Baru Pangean," *Jurnal Pendidikan dan Pendidikan Agama Islam* 2, no. 2 (2020), hlm. 1–10.

<sup>42</sup> Ibid, hlm. 94

persamaan, dan hal-hal yang timbul. Kegiatan ini dilakukan setelah tahapan diatas dengan melihat, mempertanyakan kembali dan meninjau secara pintas.

## **F. Kredibilitas Data**

Pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif salah satunya adalah uji kredibilitas data. Uji kredibilitas merupakan suatu proses untuk mencari dan mengetahui tingkat kepercayaan terhadap data yang diteliti. Uji kredibilitas antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, *triangulasi*, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*.<sup>43</sup> Uji kredibilitas yang digunakan dalam penelitian menggunakan *triangulasi* dan *member chek*.

### *1. Triangulasi*

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.<sup>44</sup> Dalam penelitian ini digunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data dengan metode pengecekan pada sumber yang sama namun dengan cara yang berbeda. Data awal dari hasil observasi akan di cek kembali pada hasil wawancara dan dokumentasi, begitu pun sebaliknya.

### *2. Member Chek*

---

<sup>43</sup> Utami, Penerapan Pendidikan Karakter Melalui Kegiatan Kedisiplinan Siswa, *Jurnal Pendidikan*, Vol. 4, No 1, 2019, hlm. 65

<sup>44</sup> Ananda, Analisis Kesalahan Siswa Kelas VII SMPN 7 Mataram Dalam Menyelesaikan Soal Garis dan Sudut, *Media Pendidikan Matematika*, Vol. , No. 2, 2018, hlm. 83

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada informan. Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh informan data tersebut valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya. Tetapi apabila data ditemukan penulis dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh informan, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan informan. Apabila perbedaannya tajam maka penulis harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan iforman. Jadi tujuan membecheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Sondak, Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, *Jurnal EMBA*, Vol. 7, No. 1, 2019, hlm. 677

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh Timur dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Bupati Aceh Timur Nomor 168/UPO/1979 dan diresmikan pada tanggal 22 Desember 1980. Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 1988 tanggal 1 Maret 1988 tentang Pedoman Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Umum, menetapkan Perpustakaan Daerah Tingkat II Aceh Timur dalam Kategori “A” diantara 40 (empat puluh) Perpustakaan Umum lainnya di seluruh Indonesia.

Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2001 tentang Otonomi Khusus bagi Provinsi Daerah Istimewa Aceh sebagai Provinsi Nangroe Aceh Darussalam dan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Aceh Timur Nomor 2 Tahun 2001 dan Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 5 Tahun 2005 dengan pertimbangan efisiensi dan tidak mengganggu layanan perpustakaan sebagai layanan publik kepada masyarakat, Perpustakaan Umum digabung dengan Arsip Daerah dengan nama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur, kemudian Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 3 Tahun 2008 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Kabupaten Aceh Timur.

Sehubungan dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan melalui Qanun Kabupaten Aceh Timur Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Timur maka Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh

Timur berubah nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.

Perpustakaan Kabupaten Aceh Timur memiliki beberapa ruangan yaitu ruang baca umum, ruang baca anak, ruang internet, ruang referensi terletak dilantai 1 yang ditujukan untuk masyarakat umum. Sedangkan aula seminar terletak pada lantai 2 dimana ruangan tersebut ditujukan bagi pengunjung khusus masyarakat yang membutuhkan aula dalam kegiatan dan seminar tertentu. Perpustakaan Kabupaten Aceh Timur menyediakan beberapa fasilitas dan pelayanan untuk umum meliputi pembuatan kartu anggota menggunakan Kartu ID Card, peminjaman dan pengembalian koleksi menggunakan *Barcode*, menyediakan ruangan untuk pengunjung yang sekedar membaca ditempat. Perpustakaan Kabupaten Aceh Timur juga menyediakan 2 unit komputer untuk sistem katalog (OPAC).

## 1. Visi dan Misi

### a. Visi

Peberdayaan potensi Perpustakaan dan Arsip dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan bangsa dan sumber informasi.

### b. Misi

- 1) Membina, mengembangkan dan mendayagunakan semua jenis Perpustakaan
- 2) Menyelenggarakan layanan perpustakaan
- 3) Melestarikan arsip sebagai bahan bukti pertanggung jawaban pemerintah
- 4) Membina, mengembangkan minat baca kebiasaan membaca masyarakat

5) Memanfaatkan arsip untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat.

## 2. Struktur Organisasi dan Tenaga Kerja

Tabel 4.1  
Tenaga Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kabupaten Aceh Timur Tahun 2022

No	Nama	Jabatan
1.	drh. Muhammad Mahdi	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur
2.	T. Jalaluddin, SH. MH	Sekretaris
3.	Suryadi, S.Sos	Kabid Perpustakaan
4.	Hafni, S.Sos.I	Kabid Pelayanan
5.	Endang Welyana, SE	Kabid Kearsipan

(Sumber: Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Aceh Timur)

## 3. Jumlah Koleksi Perpustakaan

Tabel 4.2  
Daftar Koleksi Perpustakaan Tahun 2022

No	Buku	Jumlah Judul	Jumlah Eksemplar
1.	Buru referensi	140	420
2.	Fiksi	1.537	4.612
3.	Non Fiksi	11.533	43.354

(Sumber: Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Aceh Timur)

## 4. Daftar Fasilitas Ruang Perpustakaan

Tabel 4.3  
Daftar Fasilitas Ruang Perpustakaan Tahun 2022

No	Daftar Fasilitas Ruang Perpustakaan
1.	Rak buku
2.	Meja dan kursi baca
3.	Tempat penitipan barang / Loker
4.	Komputer
5.	OPAC
6.	Wifi
7.	Rak buku referensi
8.	Meja sirkulasi
9.	Meja kerja pegawai
10.	Papan pengumuman
11.	AC
12.	Mesin printer

(Sumber: Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Aceh Timur)

## 5. Jam Pelayanan Perpustakaan

Jam perpustakaan adalah waktu kegiatan perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk memudahkan pengguna perpustakaan.<sup>46</sup>

Jam pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur:

Senin-Sabtu : 08.00 – 16.45

Istirahat : 12.00 – 14.00

## B. Hasil Penelitian

### 1. Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Ruang Perpustakaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan 15 orang pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur, diperoleh data kepuasan pemustaka terhadap fasilitas ruang perpustakaan sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Kepuasan terhadap ruang perpustakaan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Ya	6	40%
Tidak	9	60%
<b>Jumlah</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data bahwa kepuasan pemustaka terhadap ruang perpustakaan adalah sebesar 40% atau dapat diartikan hampir setengah dari pemustaka puas terhadap ruang perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur. Hasil wawancara tersebut menunjukkan sebanyak 60% pemustaka tidak puas terhadap ruang perpustakaan Dinas

<sup>46</sup> Hutasoit, Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Sumatra Utara, *Jurnal Iqra'*, Vol. 6, No. 1, 2012, hlm. 81

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur. Pemustaka menjelaskan bahwa mereka masih kurang puas dengan fasilitas ruang yang tersedia, hal ini dikarenakan fasilitas ruang perpustakaan masih belum memadai seperti ruang perpustakaan yang tergolong sempit, pencahayaan yang kurang, meja dan kursi baca yang masih kurang. Selanjutnya kepuasan pemustaka terletak pada fasilitas seperti AC, rak buku yang tertata rapi, kursi dan meja baca yang dapat dikatakan nyaman bagi pengguna.

## 2. Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Teknologi Perpustakaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan 15 orang pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur, diperoleh data kepuasan pemustaka terhadap teknologi di perpustakaan sebagai berikut:

Tabel 4.5  
Kepuasan terhadap teknologi di perpustakaan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Ya	0	0%
Tidak	15	100%
<b>Jumlah</b>	15	100%

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data bahwa kepuasan pemustaka terhadap teknologi di perpustakaan adalah sebesar 0% atau seluruh pemustaka menyatakan tidak puas terhadap teknologi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pemustaka, diketahui bahwa pemustaka merasa tidak puas dengan perangkat teknologi dikarenakan jumlah komputer hanya sebanyak 2

unit dan sering tidak dapat dioperasikan dengan baik, dan jaringan wifi yang tidak tersedia di perpustakaan sehingga membuat pemustaka merasa kesulitan dalam mencari informasi di perpustakaan.

### 3. Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Kelengkapan Koleksi Perpustakaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan 15 orang pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur, diperoleh data kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan sebagai berikut:

Tabel 4.6  
Kepuasan terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Ya	10	66,6%
Tidak	5	33,4%
<b>Jumlah</b>	15	100%

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh data bahwa kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan adalah sebesar 66,6% atau dapat diartikan sebagian besar pemustaka telah puas terhadap kelengkapan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur. Sementara itu, dari hasil wawancara menunjukkan sebanyak 33,4% pemustaka tidak puas terhadap ruang perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur. Hasil tersebut menunjukkan bahwa banyak pemustaka yang merasa puas dengan koleksi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur. Hal tersebut dikarenakan koleksi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur dapat

dikatakan lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. namun, di sisi lain ketidakpuasan pemustaka terletak pada kendala pada saat mencari koleksi di perpustakaan, salah satunya adalah karena struktur tata letak koleksi di rak masih belum rapi dan tidak sesuai dengan nomor kelas sehingga membuat pemustaka sedikit kesulitan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di atas terhadap indikator kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan yang terdiri dari kepuasan ruang perpustakaan, kepuasan teknologi di perpustakaan dan kepuasan kelengkapan koleksi perpustakaan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.7  
Tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur

<b>Indikator</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Kategori</b>
Kepuasan terhadap ruang perpustakaan	40%	Hampir setengah puas
Kepuasan terhadap teknologi di perpustakaan	0%	Seluruhnya tidak puas
Kepuasan terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan	66,6%	Sebagian besar puas

<b>Total</b>	$P = \frac{f}{N} \times 100\%$ $P = \frac{106,6}{300} \times 100\% = 35,53\%$ (Hampir setengah dari pemustaka merasa puas terhadap fasilitas perpustakaan)
--------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap ruang perpustakaan adalah sebesar 40% atau dapat diartikan hampir setengah dari pemustaka puas terhadap ruang perpustakaan, kepuasan pemustaka terhadap teknologi di perpustakaan adalah sebesar 0% atau seluruh pemustaka menyatakan tidak puas terhadap teknologi di perpustakaan, dan kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan adalah sebesar 66,6% atau dapat diartikan sebagian besar pemustaka telah puas terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan.

Selanjutnya, berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan diperoleh kepuasan terhadap fasilitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur adalah sebesar 35,53%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hampir setengah dari pemustaka merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia di di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap fasilitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur adalah sebesar 35,53%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hampir setengah dari pemustaka merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia di di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur. Adapun tingkat kepuasan pemustaka terhadap ruang perpustakaan adalah sebesar 40% atau dapat diartikan hampir setengah dari pemustaka puas terhadap ruang perpustakaan, kepuasan pemustaka terhadap teknologi di perpustakaan adalah sebesar 0% atau seluruh pemustaka menyatakan tidak puas terhadap teknologi di perpustakaan, dan kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan adalah sebesar 66,6% atau dapat diartikan sebagian besar pemustaka telah puas terhadap kelengkapan koleksi perpustakaan.

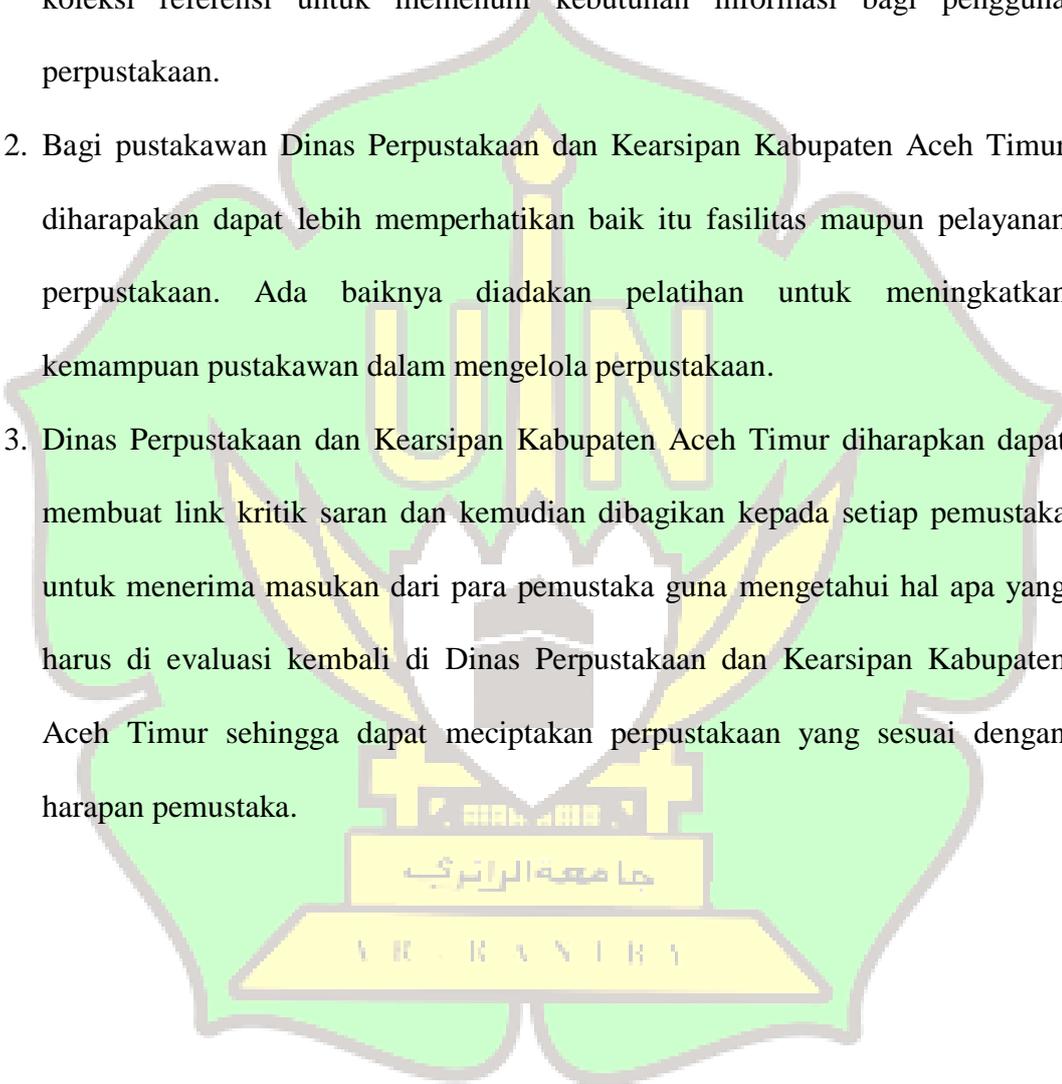
### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat memberikan beberapa saran:

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur ada baiknya memperbaiki kembali terkait fasilitas teknologi dan fasilitas ruang perpustakaan, seperti memperbaiki komputer agar dapat beroperasi, menyediakan jaringan wifi yang lancar, memasang lampu yang lebih terang,

dan menambah jumlah kursi dan meja baca untuk pengguna perpustakaan. Begitu pula dengan pelayanan, ada baiknya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur memperbaiki mesin pencarian OPAC dan membuat kebijakan terhadap pengembalian koleksi yang dipinjam, dan menambah koleksi referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan.

2. Bagi pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur diharapkan dapat lebih memperhatikan baik itu fasilitas maupun pelayanan perpustakaan. Ada baiknya diadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pustakawan dalam mengelola perpustakaan.
3. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur diharapkan dapat membuat link kritik saran dan kemudian dibagikan kepada setiap pemustaka untuk menerima masukan dari para pemustaka guna mengetahui hal apa yang harus di evaluasi kembali di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur sehingga dapat menciptakan perpustakaan yang sesuai dengan harapan pemustaka.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adestama, Nelisa. (2018). Faktor-Faktor Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan di MTsN Sungai Geringging Kabupaten Padang Pariaman. *Jurna Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 7(2), 178.
- Adriyani, Lia. *Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif 1*.
- Akhmad, K.A. (2015). Pemanfaatan Media Sosial bagi Pengembangan Pemasaran UMKM (Studi Deskriptif Kualitatif pada Distro di Kota Surakarta) (STMIK Duta Bangsa Surakarta).
- Ananda. (2018). Analisis Kesalahan Siswa Kelas VII SMPN 7 Mataram Dalam Menyelesaikan Soal Garis dan Sudut. *Media Pendidikan Matematika*, (2), 83.
- Aryanto. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 402.
- Asadi, R. N. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*. <https://lppm.unud.ac.id>.
- Ayudia, dkk. (2016). *Analisis Kesalahan Penggunaan Bahasa Indonesia Dalam Laporan Hasil Observasi Pada Siswa SMP*. (FKIP Universitas Sebelas Maret).
- Batubara. (2015). Literasi Informasi di Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 9(1), 51.
- Bersilius Candra K., Mecca Arfa. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6 (3), 656-657
- Buwana. (2021). Analisis Penerapan Layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 17(1), 57.
- Darmalaksana. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Studi Lapangan*. Bandung: UIN Sunan Gunung Jati.
- Elnadi. (2018). Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 3 (2), 211
- Elva Rahmah. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Erny Puspa. (2016). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *Jurnal Pari*, 2(2), 115.
- Fitriyani, Pramusinto. (2018) Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(2), 78.
- Fransisca Rahayuningsi. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+Tm. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gunartik, Nainggolan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (di Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 29.
- Guntara, Nanik Suryani. (2017). Pengaruh Pengelolaan Koleksi, Kompetensi Pengelola, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal*, 6(3), 974
- Hariyati, Puspita. (2022). Manajemen Layanan Perpustakaan: Kinerja Pustakawan, Fasilitas dan Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi. *Indonesian Educational Administration and Leadership Journal (IDEAL)*, 4(1), 33-35.
- Hartono. (2016). Manajemen Perpustakaan Sekolah. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Himmah, Azisi. (2019). Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Layanan Perpustakaan Tulungagung. *Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 3(2), 124.
- <http://repository.stei.ac.id/3282/2/BAB%202.pdf>
- Hutasoit. (2012). Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Sumatra Utara. *Jurnal Iqra'*, 6(1), 81.
- Ismaya, dkk. (2020). Etika Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Enrekang. *Journal of Educatio, Psychology and Counseling*, 2(2), 103.
- Luthfiyah. (2016). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *Jurnal el-Idare*, 1(2), 193.
- Maghfiroh, L. N., & Harefa, H. S. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Stikubank (UNISBANK) SEMARANG. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3 (1), 50–64. Retrieved from <http://114.7.97.221/index.php/JLMI/article/view/1074>
- Mirfayana. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Ruang Baca di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makasar.

- Munisah. (2020). Evaluasi Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Pandangan Edward G. Evans dan Elizabeth Futas. *PUSTABILIA: Journal of Library and Information Science*, 4(1), 134-135.
- Nuddin. (2016). Merancang Ruang Perpustakaan yang Ideal. *Jurnal Al-Kuttab*, 3, 109
- Pairi, Sawaji. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Eaputlii Prakarsa Utama Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. *Jurnal Manajemen dan Organisasin Review (MANOR)*, 4(1), 14.
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota.
- Permata Ganggi. (2017). Pendidikan Pemakai di Perpustakaan Sebagai Upaya Pembentukan Pemustaka yang Literasi Informasi. *Jurnal Khizanah Al-Hikmah*, 5(1), 122.
- Perpustakaan Nasional RI. (2019). *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kabupaten/ Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Purwaningsih. (2015). Sripsi Karya Ilmiah: *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Kelas XI di SMK N 1 Kendal*, Universitas Negeri Semarang: Fakultas Ekonomi.
- Rahayuningsih. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*: Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayuningsih. (2015). Survei Peningkatan Mutu Berkelanjutan Melalui Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan Pemustaka. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, XI (2), 16.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Jakarta Timur: Tamita Utama.
- Rijali. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Alhadharah*, 7(33), 94.
- Saifuddin A. Rasyid. (2017). *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*: Barabung, 19 November.
- Sidiq, dkk. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Ponorogo: Nata Karya.
- Simarmata, dkk. (2020). *Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen*, Yayasan Simarmata.

- Sondak. (2019). Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, 7(1), 677.
- Sugiyanta. (2018). Pendidikan Pengguna Perpustakaan. *Jurnal MetaKom*, 2(1), 110.
- Sukorin, dkk. (2016). *Riset Komunikasi: Buku Pendamping Bimbingan Skripsi*. Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB-UTM & Aspikom Jawa Timur.
- Sulistyo Basuki. (1992). *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumardi Suryabrata. (2006). *Metodologi Penelitian Ed. 1*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Umi Kalsum. (2016). Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Iqra'*, 10(01), 133.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007* (pusdiklat.perpusnas.go.id, 2019)
- Utami. (2019). Penerapan Pendidikan Karakter Melalui Kegiatan Kedisiplinan Siswa. *Jurnal Pendidikan*, 4(1), 65.
- Wicaksono. (2020). Sekripsi Karya Ilmiah: *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang*. Universitas Islam Negeri Walisongo: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.



SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
NOMOR: 316/Un.08/FAH/KP.004/2/2022

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). Nazaruddin, M.LIS ( Pembimbing Pertama )  
2). Umar Bin Abd. Azis, S.Ag., S.S., M.A. ( Pembimbing kedua )  
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa  
Nama : Alfia Nura  
Nim : 170503108  
Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)  
Judul : Kepuasan Pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Timur Berdasarkan SNP No. 8 Tahun 2017

- 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 02 Februari 2022

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

Dekan,

Fauzi



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TIMUR  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jalan Banda Aceh-Medan Kilometer 389 No.Telp [0646] 31158 Fax 31074  
PEUREULAK

Peureulak, 01 November 2022 M  
06 Rabiul Akhir 1444 H

No mor : 070 / 1207 / 2022  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian Skripsi

Kepada  
Yth. Dekan UIN AR-RANIRY  
Fakultas Adab dan Humaniora  
di -

Banda Aceh

Schubungan dengan maksud surat Saudara Nomor :  
2481/Un.08/FAH.1/PP.00.9/10/2022 tanggal 14 Oktober 2022, perihal seperti tersebut  
pada pokok surat di atas, dengan ini kami tidak keberatan memberi izin untuk  
melakukan penelitian skripsi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh  
Timur kepada mahasiswa :

Nama : ALFIA NURA  
N.I.M : 170503108  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Alamat : Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Judul Skripsi : **KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP FASILITAS  
DAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN YANG  
TERSEDIA DI DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN ACEH TIMUR.**

Demikian kami sampaikan dan Terima Kasih.

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN KABUPATEN ACEH TIMUR**



**Drh. MUHAMMAD MAHDI**

Pembina Tk. I

Nip.19680630 200312 1 001



**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 : 2481/Un.08/FAH.I/PP.00.9/10/2022

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Timur

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **ALFIA NURA / 170503108**

Semester/Jurusan : **XI / Ilmu Perpustakaan**

Alamat sekarang : **Kopelma Darussalam Banda Aceh**

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 ***Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan yang Tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Timur***

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

Banda Aceh, 14 Oktober 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 14 Desember  
2022

Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Daftar Hasil Wawancara

#### DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

Variabel	Indikator
Kepuasan pemustaka terhadap fasilitas	1. Fasilitas ruang perpustakaan 2. Teknologi 3. Kelengkapan koleksi

#### DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PEMUSTAKA

##### Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas

###### a. Fasilitas Ruang Perpustakaan

1. Apakah anda merasa puas dengan fasilitas yang tersedia di perpustakaan?
2. Bagaimana pendapat anda terhadap fasilitas yang tersedia di perpustakaan?

###### b. Teknologi

1. Apakah anda merasa puas dengan fasilitas komputer dan jaringan wi-fi yang tersedia?
2. Bagaimana pendapat anda mengenai komputer dan jaringan wi-fi yang tersedia, apa bisa dioperasikan dengan baik?

###### c. Kelengkapan Koleksi

1. Apakah anda merasa puas dengan koleksi yang tersedia di perpustakaan?
2. Bagaimana kepuasan anda terhadap koleksi, apakah koleksi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan anda?

## Lampiran 2. Dokumentasi Foto Penelitian



Wawancara dengan karyawan perpustakaan



Wawancara dengan pemustaka mahasiswa



Wawancara dengan pemustaka mahasiswa



Wawancara dengan pemustaka siswa SMA



Wawancara dengan pemustaka siswa



Wawancara dengan pemustaka guru sekolah



Rak koleksi referensi



Rak koleksi buku